

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KETANGGAPAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI
KASUS PADA PT. BANK BNI SYARIAH CABANG MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

TANIA KARINA
NPM: 1501270110



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

12/19 Acc. Pro Ses
3 Lanj-d

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KETANGGAPAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI
KASUS PADA PT. BANK BNI SYARIAH CABANG MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

TANIA KARINA
NPM: 1501270110



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KETANGGAPAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)**

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah***

Oleh:

TANIA KARINA

NPM: 1501270110

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE. MM

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Tania Karina

NPM : 1501270110

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

HARI, TANGGAL : Sabtu, 16 Maret 2019

WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

PENGUJI II : Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.El

PANITIA PENGUJI

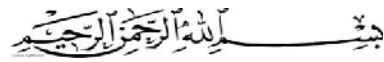
Ketua

Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris

Zailani, S.PdI, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbil'alamin.

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Sri Surya Dewi) dan Ayah (Hendra Sudihardi) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu melimpahkan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik.

Terimakasih Ibu.. Terimakasih Ayah..

Kakakku dan Adikku Tersayang

Sebagai tanda terima kasih, ku persembahkan karya kecil ini untuk kakak (Diah Rahmatika) dan adikku (Miranda Asri dan Farisa Regina). Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang kalian berikan menjadikan ku orang yang baik.

Terimakasih.....

MOTTO

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

(Andrew Jackson)



Unggul, Berani & Berprestasi

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id

E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Tania Karina
NPM	: 1501270110
Program Studi	: Perbankan Syariah
Jenjang	: S1 (Strata Satu)
Ketua Program Studi	: Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing	: Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM
Judul Skripsi	: Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
28/2 ¹⁹	Perbaiki Sesuai Arahan - Pengolahan data - Pembahasan - Uji Normalitas - Uji Multikolinier - Teliti lagi metodelnya		
8/3 ¹⁹	Perbaiki Sesuai Arahan - Analisis Data - Kesimpulan & Saran - Daftar Pustaka		
11/3 ¹⁹	Perbaiki Kesimpulan & Saran Abstrak		
12/3 ¹⁹	ACC Proses Lanjud		

Medan, 13 Maret 2019

Diketahui/ Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id

E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul Cerdas & Terpercaya

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar dituliskan
Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Tania Karina

Npm : 1501270110

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Bukti Fisik Dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah, Cabang Medan)

Medan, 12 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui

Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui

Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S. Ag, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id

E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Tania Karina
NPM : 1501270110
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang
Medan)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 12 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

Disetujui oleh:

Diketahui/Disetujui

Dekan

Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui

Ketua Program Studi

Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tania Karina
NPM : 1501270110
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)”** benar-benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Maret 2019

Hormat Saya,




Tania Karina
1501270110

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN KETANGGAPAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)**

Oleh:

TANIA KARINA

NPM: 1501270110

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 12 Maret 2019

Pembimbing



Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

Medan, 12 Maret 2019

Lampiran : Istimewa

Hal : Skripsi a.n. Tania Karina

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Tania Karina yang berjudul: PENGARUH BUKTI FISIK DAN KETANGGAPAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan). Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqosah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing



Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah Sistem Transliterasi ArabLatin Berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
س	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)

ﺕ	Ta	t	te (dengan titik di bawah)
ﺫ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap

Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf sebagai berikut:

- Vokal rangkap(ﺉ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya:
al-yawn
- Vokal rangkap (ﺏ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*,
misalnya: *al-bayt*

C. Tā`marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh : إسلامية ditulis *Islāmiyyah*.

2. Bila dihidupkan ditulis t

Contoh : مكة المكرمة ditulis *Makkatul Mukarrmah*.

D. Vokal Pendek

fathah ditulis a, contoh : كتب ditulis *kataba*

kasrah ditulis i, contoh : حسب ditulis *hasiba*

dammah ditulis u, contoh : حسن ditulis *hasuna*

E. Vokal Panjang

a panjang ditulis ā, contoh : جاء ditulis *ja ā i* pajang

ditulis ī, contoh : عليم ditulis *al īmun u* panjang

ditulis ū, contoh : عيوب ditulis *uy ūbun*

F. Vokal Rangkap

Vokal rangkap ي (Fathah dan ya) ditulis ai

Contoh : ليلة ditulis *lailatun*

Vokal rangkap و (Fathah dan waw) ditulis au

Contoh : لون ditulis *launun*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata

Dipisah dengan apostrof (') أنتم
ditulis *a`antum*

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

الكتاب ditulis *Al-kit ābu*

2. Bila diikuti huruf syamsiah, huruf pertama diganti dengan huruf syamsiah yang mengikutinya.

الشهادة ditulis *as-syahādah*

I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

J. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh : شيخ الإسلام ditulis *Syaikh al-Islām* atau *Syaikhul-Islam*



ABSTRAK

Tania Karina, 1501270110. Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan). Pembimbing Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Alasan menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang digunakan sifatnya dapat diukur, rasional, dan sistematis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket. Selanjutnya data yang diperoleh tersebut diproses dengan cara memberi simbol angka untuk selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,436 dan ketanggapan karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,964. Sedangkan bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 42,989. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,528 atau 52,8% dan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Bukti Fisik, Ketanggapan Karyawan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Tania Karina, 1501270110. Effects of Physical Evidence and Employee Responsibility on Customer Satisfaction (Case Study at PT. Bank BNI Syariah Medan Branch). Supervisor Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM.

The purpose of this study was to determine the effect of physical evidence and employee responsiveness to customer satisfaction at PT. Bank BNI Syariah Medan Branch.

The method used in this study is a quantitative approach. Reasons for using a quantitative approach, because the data used is measurable, rational, and systematic. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires. Furthermore, the data obtained is processed by giving a number symbol to be processed using SPSS version 22.

The results showed that physical evidence partially had a positive and significant effect on customer satisfaction at 3.436 and employee responsiveness partially had a positive and significant effect on customer satisfaction at 3.964. While physical evidence and employee responsiveness to customer satisfaction simultaneously have a positive and significant effect of 42,989. With the coefficient of determination of 0.528 or 52.8% and the remaining 47.2% is influenced by other variables or other factors not included in this study.

Keywords: Physical Evidence, Employee Response, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta junjungan umat Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat, hidayah, taufik, dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang ditentukan. Adapun judul dari skripsi penulis adalah **“Pengaruh Bukti Fisik Dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)”**. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan motivasi dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Hendra Sudihardi dan Ibunda Sri Surya Dewi dan seluruh keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan proposal penelitian ini.
2. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Staff Dosen Pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah berjasa dan banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa belajar dan memberikan penulis kemudahan-kemudahan dalam segala urusan terkait akademik selama masa studi.
10. Seluruh Staff Karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bantuan kepada penulis untuk mengumpulkan data-data skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman dari Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama-sama untuk mencapai kesuksesan dan wisuda bersama.

Semoga segala bantuan yang diperoleh penulis ini mendapatkan imbalan dari Allah SWT sebagai amal ibadah. Tidak ada yang bisa penulis berikan selain rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua. *Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Maret 2019

Penulis

Tania Karina

1501270110

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORETIS	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kepuasan Nasabah	8
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	8
b. Strategi Kepuasan Nasabah.....	11
c. Pengukuran Kepuasan Nasabah	13
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	15
e. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	16
f. Indikator Kepuasan Nasabah.....	17
2. Bukti Fisik	18
a. Pengertian Bukti Fisik	18
b. Arti Penting Bukti Fisik.....	19
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Bukti Fisik	20
d. Manfaat Bukti Fisik.....	20
e. Indikator Bukti Fisik.....	21
3. Ketanggapan	21

a. Pengertian Ketanggapan	21
b. Arti Penting Ketanggapan.....	22
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketanggapan	23
d. Manfaat Ketanggapan.....	24
e. Indikator Ketanggapan.....	24
B. Penelitian yang Relevan.....	24
C. Kerangka Berfikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
1. Lokasi Penelitian.....	28
2. Waktu Penelitian.....	28
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel.....	29
3. Teknik Penarikan Sampel.....	30
D. Variabel Penelitian	31
1. Variabel Dependen.....	31
2. Variabel Independen	31
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Angket	34
2. Wawancara	34
3. Studi Dokumentasi.....	34
G. Instrumen Penelitian	35
H. Teknik Analisis Data	35
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas.....	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Normalitas	37

	b. Uji Multikolinieritas	38
	c. Uji Heteroskedastisitas	38
	3. Uji Regresi Linier Berganda.....	39
	4. Uji Hipotesis	39
	a. Uji t (Pengujian Secara Parsial)	39
	b. Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	40
	c. Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Institusi.....	42
	B. Deskripsi Karakteristik Responden	62
	C. Penyajian Data.....	66
	D. Analisis Data	74
	E. Interpretasi Hasil Analisis Data.....	85
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	88
	B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel III.1 Pelaksanaan Waktu Penelitian	29
Tabel III.2 Definisi Operasional.....	31
Tabel III.3 Skala Likert.....	35
Tabel IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel IV.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel IV.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel IV.5 Responden Berdasarkan Pertama Kenal BNI Syariah	65
Tabel IV.6 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	65
Tabel IV.7 Responden Berdasarkan Status Nasabah.....	66
Tabel IV.8 Skor Angket Variabel X_1	66
Tabel IV.9 Skor Angket Variabel X_2	69
Tabel IV.10 Skor Angket Variabel Y	71
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel IV.13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	77
Tabel IV.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	79
Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel IV.16 Hasil Uji t (Parsial)	82
Tabel IV.17 Hasil Uji F (Simultan)	83
Tabel IV.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Konsep Kepuasan Nasabah	11
Gambar II.2 Manfaat Kepuasan Nasabah	16
Gambar II.3 Kerangka Berfikir	27
Gambar IV.1 Logo Perusahaan	57
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Perusahaan	59
Gambar IV.3 Histogram Uji Normalitas.....	77
Gambar IV.4 P-Plot Uji Normalitas	78
Gambar IV.5 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	80

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Sama seperti perbankan syariah juga merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, namun sistem dan kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam Al-Qur'an dan Hadits. Seperti dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam Surah Al-Baqarah: 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا
فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”* (QS. Al-Baqarah: 267).¹

Ayat di atas menjelaskan bahwa Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang ataupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain, padahal kamu sendiri kalau diberi yang buruk-buruk seperti itu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata karena rasa enggan terhadapnya.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa serta kesesuaian dengan harapannya.² Kepuasan

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*.

² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke 13, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 138-139.

nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada bukti fisik dan ketanggapan. Dengan begitu perusahaan dalam bidang jasa harus lebih dahulu melakukan survey tentang pelayanan jasa yang seperti apa dan yang diinginkan nasabah saat ini, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik pada nasabah. Apabila mereka tidak bisa memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah akan banyak mengeluh tentang pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif (pelayanan yang cepat) maupun kepuasan negatif (pelayanan yang lama). Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan, sehingga nasabah akan tetap menggunakan jasa perusahaan.

Salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu diperlukannya bukti fisik yang memadai dan ketanggapan karyawan dalam membantu nasabah. Salah satu permasalahan yang muncul apakah bukti fisik dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan yang diberikan perusahaan sudah memberikan kepuasan pada nasabah. Menjadikan suatu tantangan bagi perusahaan untuk dapat memberikan fasilitas fisik dan pelayanan yang cepat dan tanggap yang dapat memuaskan nasabah.

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dijadikan keunggulan terhadap lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (perusahaan). Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawannya.³ Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan

³ Nur Laili Farida, “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk”, Jurnal Ekonomi Vol. 01, (Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI, 2017), h. 03.

dalam menunjukkan eksistensinya kepada nasabah. Bukti fisik sangat penting untuk posisi dan memperkuat penampilan karena terhadap bukti fisik ini nasabah siap untuk mengidentifikasi dan membandingkannya dengan jasa lainnya, dan dengan penampilan yang bagus maka akan memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat para nasabah senang dan betah bila kondisi tempat perusahaan itu benar-benar memberikan suasana yang nyaman.

Bukti fisik juga turut membuat pelayanan menjadi menarik bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksinya, sebagai contoh dapat dilihat dari tempat dimana jasa di pasaran yaitu gedung serta lokasi. Bila keberadaan lokasi tempat jasa itu tidak menarik atau rusak, kotor, maka akan mengurangi nilai tambah dari jasa yang di tawarkan. Kemampuan lingkungan fisik dalam mempengaruhi perilaku dan dalam menciptakan penampilan jelas terlihat pada bisnis jasa perusahaan, seperti PT. Bank BNI Syariah.

Ketanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, supaya nasabah merasa puas dan dapat memberikan pendapat positif dalam pelayanan yang diberikan. Ketanggapan dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan meliputi kesiapan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan nasabah.⁴

PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan telah memberikan fasilitas fisik berupa bukti berwujud maupun tidak berwujud dengan baik. Hal ini diaplikasikan dengan adanya fasilitas *eksterior* (*signage*, parkir, dan *landscape*), fasilitas *interior* (*signage* dan *layout*) serta fasilitas pendukung perusahaan lainnya, seperti seragam, kartu nama, brosur dan *website*. Semua ini dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi karyawan dan nasabah dalam melakukan transaksi. Semua itu dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam mencapai kepuasan nasabah sehingga

⁴ *Ibid*, Nur Laili Farida, "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk", Jurnal Ekonomi Vol. 01, (Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI, 2017), h. 04.

PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan dikenal sebagai bank yang memiliki kredibilitas baik dalam pelayanan nasabah.

Walaupun secara kinerja Bank BNI Syariah Cabang Medan mengalami peningkatan, akan tetapi dari sisi kualitas layanan harus terus ditingkatkan, karena berdasarkan tanggapan para nasabah mengenai kualitas pelayanan Bank BNI Syariah Cabang Medan kerap kali dinilai lambat dalam memberikan pelayanan, terbukti dengan banyaknya antrian para nasabah. Karyawan terlalu lambat dalam memberikan pelayanan pada pembukaan rekening tabungan untuk nasabah baru. Karyawan BNI Syariah Cabang Medan membutuhkan waktu 20 s/d 30 menit untuk melayani pembukaan rekening tabungan untuk nasabah baru.

Selain itu, ada beberapa hal yang disayangkan lainnya pada fasilitas layanan BNI Syariah Cabang Medan, yaitu sedikitnya mesin ATM BNI Syariah, karena BNI Syariah masih bergabung dan menggunakan ATM BNI Konvensional. Sebenarnya menurut pernyataan dari karyawan BNI Syariah Cabang Medan, membutuhkan dana yang besar untuk memiliki ATM sendiri. Namun, ada keinginan dari pihak manajemen BNI Syariah sendiri untuk mempunyai dan pisah dari ATM BNI Konvensional.

Kantor dari BNI Syariah Cabang Medan juga masih sangat sedikit, kantor-kantornya hanya berada di Kota Medan saja. Tidak ditemukan kantor BNI Syariah di daerah pelosok. Ini membuktikan bahwa pihak BNI Syariah harus memikirkan dan berniat untuk membuka kantornya di daerah pelosok, sehingga tidak hanya masyarakat perkotaan saja yang dapat merasakan jasa BNI Syariah, tetapi masyarakat pedesaan atau perkampungan juga dapat merasakannya.

Dari uraian diatas, maka cukup jelaskan kelemahan pada bukti fisik dan ketanggapan karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan, sehingga nantinya diharapkan Bank BNI Syariah Cabang Medan dapat mengetahui dengan jelas pada bagian mana diperlukan perbaikan, guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)”**.

B. Identifikasi Masalah

Setelah diketahui latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas pada ruang tunggu, seperti sedikitnya kursi pada ruang tunggu sehingga masih ada nasabah yang berdiri ketika sedang menunggu antrian.
2. Kurangnya kesiapan karyawan BNI Syariah Cabang Medan dalam membantu dan melayani nasabah, seperti terjadinya antrian yang cukup panjang dan lama ketika karyawan melayani pembukaan rekening tabungan nasabah baru.
3. Kurangnya fasilitas ATM.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yang dapat penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan?
2. Apakah ketanggapan karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan?
3. Apakah bukti fisik dan ketanggapan karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis uraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemikiran penulis mengenai pengaruh bukti fisik dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pelayanan yang berkaitan dengan bukti fisik dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan bukti fisik dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORETIS

Bab ini memuat teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis batasan masalah, seperti deskripsi teori, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini inti hasil dalam penelitian dari semua kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini dijelaskan secara ringkas.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan dasar bagi aktivitas bisnis. Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai), dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁵

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Ada kesamaan di antara beberapa definisi diatas yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.⁶

Kepuasan nasabah mengacu pada dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*) oleh nasabah. Nasabah dikatakan puas apabila pelayanan jasa yang mereka

⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 353.

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 193.

rasakan melebihi dari apa yang mereka harapkan. Sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila nasabah merasa ada sesuatu yang kurang dari apa yang mereka harapkan.⁷

Adiwarman Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT dalam Surah Ali Imran [3]: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّهٗ لَئِنْ لَمْ يَرْحَمِ اللَّهَ لَخَسِرَ الْمُنَافِقُونَ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ غَلِيبٌ
 حَوْلَ الْغُلَامِ الْفَاسِقِ وَأَسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَتَأْتِيهِمْ فِي الْأَمْرِ مَقَادِيرُ الْعِزِّ إِذَا عَزَزْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (QS. Ali Imran [3]: 159).⁸

Dari ayat tersebut, Allah mengajarkan kepada kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah. Karena kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang

⁷ Saida Zainurossalamia, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Kaltim Cabang Pembantu Kota Bangun”, Jurnal Eksekutif Vol. 11, (Samarinda: Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman, 2014), h. 04.

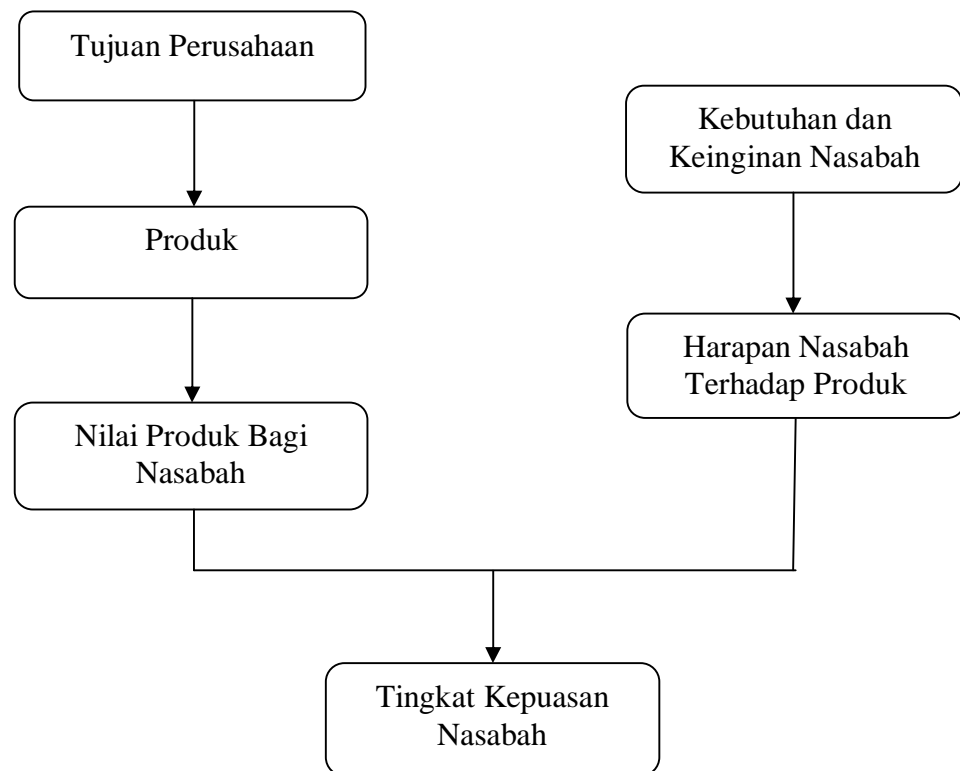
⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya” (HR. Abu Hurairah RA)

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekwensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Kaitannya dengan pelayanan adalah bahwa manusia hendaknya harus mengikuti sifat yang ada pada Nabi Muhammad SAW yang tetap berlaku lemah lembut saat diserang oleh kaum musyrikin. Dengan demikian seseorang yang tugasnya memberikan pelayanan haruslah bersikap lemah lembut kepada nasabahnya, karena jika petugas pelayanan itu bersikap kasar dan tidak baik, pastilah nasabah akan lari dan sudah dipastikan tidak mau berhubungan lagi dengan perusahaan yang bersangkutan tersebut.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan nasabah, organisasi jasa harus melakukan tiga hal. Pertama, mengidentifikasi siapa nasabah nya. Kedua, memahami tingkat harapan nasabah atas kualitas. Ketiga, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan nasabah. Sementara itu kepuasan nasabah tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terpenuhi, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar II. 1 Konsep Kepuasan Nasabah

b. Strategi Kepuasan Nasabah

Pada prinsipnya, strategi kepuasan nasabah menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut nasabah suatu perusahaan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah, antara lain sebagai berikut:⁹

1) Strategi Pemasaran, yaitu *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan atau pelayanan selesai. Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* adalah dibentuknya *customer database*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. *Database* itu tidak berisi nama pelanggan tetapi juga mencakup juga hal-hal penting lainnya, misalnya frekuensi dan jumlah pembelian, preferensi dan lain sebagainya.

⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi ke 2*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), h. 391.

2) Strategi *Superior Service*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan usaha yang gigih, maka perusahaan dengan pelayanan superior akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar daripada pesaingnya yang memberikan pelayanan interior.

3) Strategi *Unconditional Service Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dari kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi risiko pelanggan sebelum dan sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan.

4) Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan abadi. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Paling tidak ada empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu:

- a) Empati terhadap pelanggan yang marah.
- b) Kesopanan dalam penanganan keluhan.
- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- d) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

5) Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Strategi peningkatan kinerja perusahaan antara lain:

- a) Menyempurnakan proses dan produk atau jasa melalui upaya perbaikan berkesinambungan.
- b) Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.
- c) Memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship* dan *public relation* kepada setiap jajaran manajemen dan karyawan.
- d) Membentuk tim-tim kerja lintas fungsional, sehingga diharapkan wawasan dan pengalaman karyawan semakin besar, yang pada gilirannya dapat meningkatkan dalam melayani pelanggan.

6) *Quality Function Deployment*

Quality function deployment adalah praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan dan berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk termasuk jasa sedini mungkin. Dengan demikian memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan nasabah, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut.

c. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:¹⁰

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang bisa ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h. 219-221.

atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) *Ghost Shopping/Mystery Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shoppers* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Bilamana memungkinkan, ada baiknya pula para manager perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shoppers* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya.

3) *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (McNeal & Lamb, dikutip dalam Peterson & Wilson, 1992) baik survei melalui pos, telepon, email, *websites*, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Ada lima faktor yang mendorong kepuasan pelanggan, antara lain:¹¹

1) Kualitas Produk (*Produk Quality*)

Pelanggan akan puas apabila kualitas produk yang dibeli dan digunakannya adalah baik dan sesuai harapan. Kualitas produk menjadi dimensi utama dan global yang menjadi syarat awal bagi pelanggan.

2) Harga (*Price*)

Harga bisa menjadi faktor utama bagi pelanggan yang sensitif. Harga yang lebih murah menjadi kepuasan tertentu bagi pelanggan. Bahkan ada beberapa pelanggan yang bersedia mengkompensasikan kualitas produk dengan harga yang lebih murah. Namun ada juga kondisi dimana faktor harga menjadi relatif tidak penting bagi pelanggan yang tidak begitu sensitif terhadapnya.

3) Kualitas Pelayanan (*Service Cuality*)

Sama seperti kualitas produk, kualitas pelayanan juga merupakan faktor tertentu kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ini sendiri memiliki banyak dimensi dan salah satu konsep yang populer adalah *Service Quality (ServQual)*.

¹¹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009), h. 130.

4) Faktor Emosional (*Emotional Factor*)

Berbagai faktor dan bentuk emosi dapat mempengaruhi rasa dan tingkat kepuasan pelanggan.

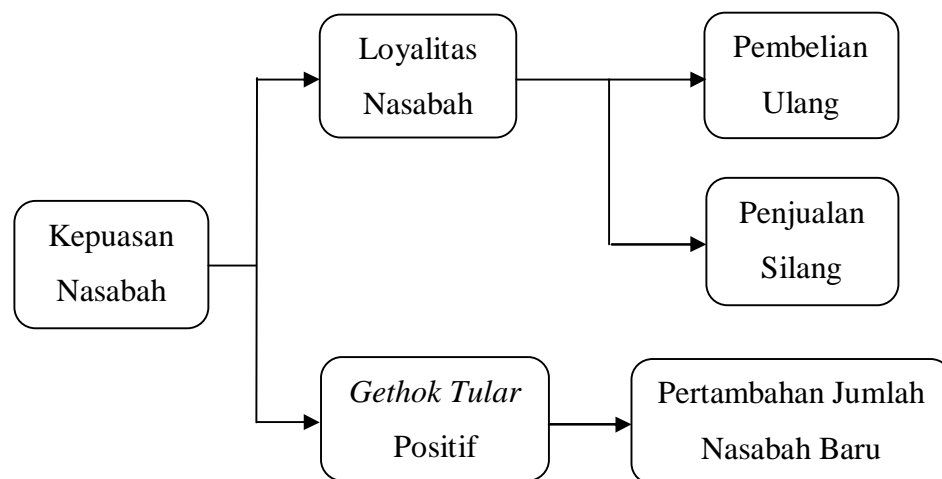
5) Kemudahan (*Ease*)

Kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa menjadi faktor pertimbangan bagi pelanggan, baik ketika membeli maupun setelahnya. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

e. Manfaat Kepuasan Nasabah

Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan *gethok tular* positif (tetap dengan pemasok yang sama dan menceritakan pengalaman yang baik kepada orang lain).¹² Berikut gambar dari manfaat kepuasan pelanggan.

Gambar II.2 Manfaat Kepuasan Nasabah



Manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan meliputi:

- 1) Dampak positif pada loyalitas pelanggan.
- 2) Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling* (memberikan pelayanan tambahan

¹² *Ibid*, Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, h. 57.

kepada nasabah yang sudah ada) dan *up-selling* (upaya menawarkan barang dengan harga lebih mahal daripada barang yang mau dipesan oleh calon pembeli di awal transaksi).

- 3) Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan.
- 4) Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- 5) Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak tergoda untuk beralih pemasok.
- 6) Rekomendasi *gethok tular* positif, yaitu tetap dengan pemasok yang sama dan menceritakan pengalaman yang baik kepada orang lain.

f. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:¹³

- 1) Merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah.
- 2) Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah.
- 3) Merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank BNI Syariah.
- 4) Merasa puas terhadap produk tabungan Bank BNI Syariah sehingga Anda tetap bertahan sebagai nasabahnya.
- 5) Merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam setiap transaksi di Bank BNI Syariah.
- 6) Merasa puas dengan bagi hasil yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah.
- 7) Akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di Bank BNI Syariah.
- 8) Yakin bahwa keputusan menabung di Bank BNI Syariah merupakan keputusan yang baik.

¹³ Indra Aditia dan Suhaji, "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD. Pandan Wangi Semarang*" Jurnal Ekonomi, Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, 2012), h. 10

2. Bukti Fisik

a. Pengertian Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dijadikan keunggulan terhadap lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (perusahaan). Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawannya.¹⁴

Bukti fisik (*tangible*) berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan nasabah juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih suatu produk/jasa.

Meskipun terlihat berbeda satu sama lain, semua definisi memiliki kesamaan yaitu bukti fisik berawal dari pelayanan, atau kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat. Pengertian bukti fisik harus dapat dilihat dari penampilan gedung, kendaraan, karyawan yang rapi dan bersih, serta kelengkapan peralatan. Salah satu yang menjadi catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan dan syar'i. Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT dalam Surah Al-A'raf [7]:26, yaitu:

¹⁴ *Ibid*, Nur Laili Farida, "Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk", Jurnal Ekonomi Vol. 01, (Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI), 2017, h. 03.

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ
ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya: “*Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat*” (QS. Al-A’raf [7]: 26).¹⁵

Ayat di atas memerintahkan kita mengenakan pakaian untuk menutup aurat, guna untuk menjaga diri kita dari hal-hal yang tidak diinginkan. Namun pakaian yang lebih baik di mata Allah ialah pakaian takwa. Yang mana pakaian takwa itu ialah kita selalu bertakwa kepada Allah dan melakukan apa yang diperintahkan-Nya dan meninggalkan apa yang dilarang-Nya. Dan sudah sepantasnya lah karyawan pada lembaga keuangan syariah untuk mengerjakan perintah ini. Mereka harus berbusana yang menutup aurat dan rapi juga sesuai syariat dalam Islam.

b. Arti Penting Bukti Fisik

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep ServQual adalah bukti fisik (*tangible*). Karena suatu service tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena dengan bukti fisik yang baik, maka kepuasan nasabah menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek bukti fisik yang tepat.

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h.153.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Bukti Fisik

Pelanggan akan menggunakan indra penglihatannya untuk menilai suatu kualitas pelayanan, contohnya:

- 1) Interior dan penampilan fisik gedung suatu perusahaan yang mempunyai tampilan yang bagus akan mempersepsikan perusahaan tersebut memiliki pelayanan yang baik.
- 2) Peralatan yang canggih dan modern pada suatu perusahaan akan memberikan kesan kepada nasabah bahwa perusahaan tersebut mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik.
- 3) Penampilan fisik karyawan suatu perusahaan akan memberikan kekuatan yang besar dalam mempengaruhi persepsi nasabah bahwa mereka mempunyai kualitas pelayanan yang baik.

d. Manfaat Bukti Fisik

Layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka nasabah cenderung memperhatikan dan mempersepsikan faktor-faktor bukti fisik yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas. Bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang sebagai indikator ‘seperti apa layanan yang akan diberikan’ (*pre-service expectation*) dan ‘seperti apa layanan yang telah diterima’ (*post-service evaluation*). Bukti-bukti kualitas layanan bisa berupa fasilitas fisik layanan (seperti gedung, kendaraan, dan sebagainya), penampilan karyawan penyedia layanan (contonya seragam), perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani nasabah (contohnya komputer, telepon, faksimili, peralatan medis, dan lain-lain), laporan keuangan dan logo perusahaan. Selain itu dari berbagai faktor seperti aroma, warna, temperatur, lokasi gedung, tata letak layanan/jasa dan atmosfer dapat pula menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan/jasa, misalnya keramahan, ketanggapan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, stabilitas dan fleksibilitas.¹⁶

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi ke 3*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), h. 100.

e. Indikator Bukti Fisik

Indikator bukti fisik (*tangible*) adalah sebagai berikut:¹⁷

- 1) Lokasi bank strategis dan mudah dijangkau.
- 2) Karyawan bank berpenampilan rapi.
- 3) Menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern.
- 4) Ruang tertata rapi.
- 5) Ruang tunggu bersih dan nyaman.
- 6) Memiliki tempat parkir yang memadai dan luas.
- 7) Fasilitas ATM yang mudah dijangkau.
- 8) Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.

3. Ketanggapan

a. Pengertian Ketanggapan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, ketanggapan merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para nasabah dan menyampaikan jasa secara cepat.¹⁸

Ketanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, supaya nasabah merasa puas dan dapat memberikan pendapat positif dalam pelayanan yang diberikan. Ketanggapan dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan meliputi kesigapan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan nasabah.¹⁹

Jadi, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada nasabah. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan

¹⁷ Choirum Rindah Istiqoroh et.al, “Komparasi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toserba Ponorogo Permai”, Jurnal Ekomaks Vol. 02 No. 01, Madiun: Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka, 2013), h. 10.

¹⁸ *Ibid*, FandyTjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, h. 196.

¹⁹ *Ibid*, Nur Laili Farida, “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk”, Jurnal Ekonomi Vol. 01, (Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI), 2017, h. 04.

profesionalitas. Dalam hal ini Allah SWT juga telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan, yaitu terdapat dalam firman Allah SWT dalam Surah Al-Insyirah [94]: 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (QS. Al-Insyirah [94]: 7).²⁰

Ayat diatas menyuruh kita untuk mengerjakan pekerjaan yang lain ketika kita telah selesai mengerjakan pekerjaan yang satunya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing.

b. Arti Penting Ketanggapan

Ketanggapan adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan nasabah terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan dari waktu ke waktu. Sebagai contoh, yaitu hasil survei yang dilakukan oleh Frontier selama lima tahun (1997-2002) dalam industri perbankan. Lima tahun sebelumnya, 90% dari nasabah di Jakarta akan puas apabila waktu menunggu di cabang suatu Bank sebelum melakukan transaksi adalah 10-15 menit. Kemudian lima tahun sesudahnya, 90% dari nasabah di Jakarta mengharapkan agar lama menunggu adalah 3-5 menit. Jadi dapat diartikan bahwa ketanggapan memiliki arti penting bagi kepuasan nasabah.

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 596.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketanggapan

Faktor-faktor yang mempengaruhi ketanggapan dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1) Perkembangan teknologi

Memberikan salah satu nilai tambah berupa kecepatan pelayanan, misalnya sistem penggunaan ATM dan *mobile banking* pada industri perbankan.

2) Pengalaman nasabah

Harapan nasabah akan berubah sejalan dengan waktu. Semakin lama, harapan nasabah akan semakin tinggi. Hal ini didasarkan pada pengalaman.

3) Toleransi

Ketanggapan bagi setiap nasabah memiliki arti yang berbeda tergantung pada tingkat toleransi dari nasabah. Perbedaan toleransi dapat terlihat pada kelompok nasabah, letak geografis dan sebagainya.

4) Persepsi

Ketanggapan lebih didasarkan pada unsur persepsi dibanding aktualnya karena persepsi mengandung aspek psikologis. Kondisi psikologis nasabah adalah berbeda-beda.

5) Komunikasi

Semakin sering terjadi komunikasi dengan nasabah, akan membentuk persepsi bagi nasabah bahwa perusahaan dan karyawan telah memberikan layanan yang responsive.

6) Kesigapan

Kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan nasabah menjadi faktor kepuasan atau ketidakpuasan nasabah.

d. Manfaat Ketanggapan

Ketanggapan terkait dengan waktu. Dalam bahasa ekonomi waktu adalah “*scarce resources*”. Karena itu waktu sama dengan uang yang harus digunakan dengan bijak. Itulah sebabnya, nasabah akan tidak puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah hilang kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. Nasabah akan siap untuk mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang bisa dihemat.

e. Indikator Ketanggapan

Indikator-indikator ketanggapan (*responsiveness*) adalah:²¹

- 1) Karyawan mengucapkan salam di awal transaksi dan melayani nasabah dengan sopan dan ramah.
- 2) Karyawan merespon permintaan transaksi dengan cepat.
- 3) Karyawan memberikan informasi dengan baik kepada nasabah.
- 4) Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.
- 5) Karyawan melayani nasabah dengan urutan kedatangan.
- 6) Satpam memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi.
- 7) Memiliki keberadaan kotak saran.
- 8) Tersedianya saluran telepon dan email untuk melayani keluhan nasabah secara online.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis adalah sebagai berikut:

²¹ Choirum Rindah Istiqoroh et.al, “*Komparasi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toserba Ponorogo Permai*”, Jurnal Ekomaks Vol. 02 No. 01, Madiun: Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka, 2013), h. 10.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
Vincent Jumanto (2015)	Pengaruh Bukti Fisik Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. NICO Mart Tanjung Balai	Berdasarkan hasil uji secara parsial, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar $3,540 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Ketanggapan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar $3,470 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. ²²
Maulani Mubarokati (2017)	Analisis Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan Dengan Metode Servqual	Diperoleh dari hasil uji t, bukti fisik berpengaruh signifikan karena memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan ketanggapan juga berpengaruh signifikan karena memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$. ²³
Ratih Hardiyati	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bukti fisik (X_1)

²² Vincent Jumanto, “*Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. NICO Mart Tanjung Balai*”, Skripsi, (Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia), 2015.

²³ Maulani Mubarokati, “*Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Servqual*”, Skripsi, (Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU), 2017.

(2017)	Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran	memiliki koefisien regresi sebesar 0,271 terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 3,430 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Sedangkan pada variabel ketanggapan (X_3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,201 terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 2,688 dengan tingkat signifikansi $0,008 < 0,05$. ²⁴
--------	---	---

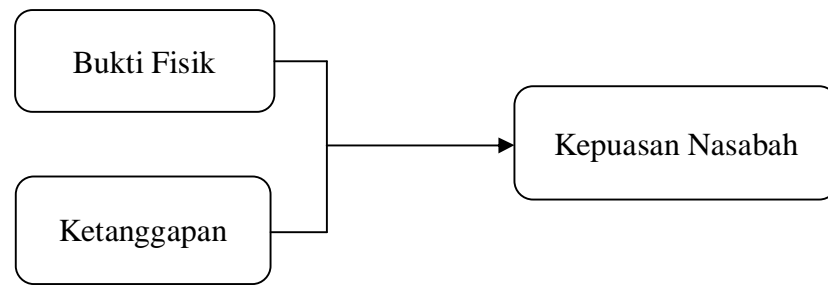
C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoretis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.²⁵

Berdasarkan pada rumusan masalah dan teori mengenai pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen, maka dapat digambarkan secara sistematis hubungan antar variabelnya dalam kerangka berfikir didalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

²⁴ Ratih Hardiyati, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran", Skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro), 2010.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 60.

Gambar II.3 Kerangka Berfikir

Gambar di atas menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Bukti fisik yaitu lingkungan fisik dimana tempat jasa itu diciptakan. Lingkungan fisik seperti lokasi, gedung, tempat parkir dan ruang tunggu. Apabila lingkungan fisiknya tidak memadai, kotor, dan tidak aman maka akan mengurangi nilai tambah pada pelayanan yang diberikan dan akan menimbulkan ketidakpuasan pada nasabah. Sebaliknya apabila lingkungan fisiknya memadai, tidak kotor, serta aman maka akan menghasilkan nilai tambah pada pelayanan yang diberikan dan akan membuat nasabah merasa senang dan puas. Ketanggapan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena apabila ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah dinilai lambat maka akan membuat nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah dengan cepat dan baik maka akan membuat nasabah merasa puas. Jadi, bukti fisik dan ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada rumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori. Jawaban sesungguhnya ditemukan setelah peneliti melakukan pengumpulan data dan analisis data penelitian. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_1 : Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.
2. H_2 : Ketanggapan Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.
3. H_3 : Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam, yaitu bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Penemuan berarti data yang diperoleh dari penelitian adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui. Pembuktian berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya keraguan terhadap informasi dan pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²⁶ Alasan menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang digunakan sifatnya dapat diukur, rasional, dan sistematis. Selanjutnya data yang diperoleh tersebut diproses dengan cara memberi simbol angka untuk selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS versi 22.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan, Jalan. H. Adam Malik No. 151, Sei Agul, Medan Barat, Sumatera Utara 20235.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan November 2018 sampai dengan Bulan Maret 2019.

²⁶ *Ibid*, Sugiyono, h. 8.

Tabel III.1
Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		Nov'18				Des'18				Jan'19				Feb'19				Maret'19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Bimbingan Proposal																				
4	Seminar Proposal																				
5	Pengumpulan Data																				
6	Bimbingan Skripsi																				
7	Sidang Skripsi																				

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu.²⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik yang berjumlah 406 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁸ Dengan arti lain, sampel adalah wakil-wakil dari populasi.²⁹ Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, maka peneliti

²⁷ *Ibid*, Sugiyono, h. 80.

²⁸ *Ibid*, h. 81.

²⁹ Azuar Juliandi et.al, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep & Aplikasi*, (Medan: UMSU Press, 2015), h. 51.

dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik.

3. Teknik Penarikan Sampel

Ada beberapa teknik yang digunakan dalam menentukan seberapa banyak sampel, yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Diketahui:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

1 = Konstanta

e^2 = Standart error atau persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan masih ditolerir atau diinginkan, yaitu sebesar 10%.

$$\text{Maka, } n = \frac{406}{1 + 406 (0,1)^2} = \frac{406}{5,06} = 80,23 = 80$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka banyaknya sampel dapat dikatakan sebanyak 80 orang nasabah. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel non peluang (*nonprobability sampling*) artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *convenience sampel* atau biasa disebut dengan *accidental sampling*. Artinya dalam memilih sampel peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada di situ atau kebetulan kenal dengan orang tersebut.³⁰

³⁰ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teoridan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 201.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variabel Independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat.³¹ Variabel independen dalam penelitian ini adalah bukti fisik (X_1) dan ketanggapan (X_2).

2. Variabel Dependen

Variabel Dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah pengukuran (*measurement*) atau pengujian (*test*) suatu variabel. Pengukuran atau pengujian tersebut bisa dilihat dari indikator, kriteria, tolak ukur, alat ukur, alat uji untuk menentukan kualitas atau kuantitas suatu variabel. Namun demikian, indikator, tolak ukur, kriteria, alat ukur, alat uji yang ada di dalam definisi operasional ini harus terlebih dahulu dikaji.

Definisi operasional variabel merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur. Berdasarkan model yang digunakan dalam penelitian ini, maka variabel yang digunakan terdiri dari:

Tabel III.2

Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
1.	Bukti Fisik (X_1)	Aspek yang meliputi	1. Lokasi bank strategis dan mudah dijangkau.	1
	(Choirum Rindah Istiqoroh, Saraswati Budi Utami dan Rizki Ahmad Adiguna, “ <i>Komparasi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan</i> ”)	fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, sarana komunikasi, serta penampilan	2. Karyawan bank berpenampilan rapi. 3. Menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern. 4. Ruang tertata rapi.	2 3 4

³¹ *Ibid*, Sugiyono, h. 39.

	<p><i>Pada Toserba Ponorogo Permai</i>”, Jurnal Ekomaks Vol. 02 No. 01, Madiun: Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka, 2013), h. 10</p>	karyawan.	<p>5. Ruang tunggu bersih dan nyaman.</p> <p>6. Memiliki tempat parkir yang memadai dan luas.</p> <p>7. Fasilitas ATM yang mudah dijangkau.</p> <p>8. Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.</p>	<p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>
2.	<p>Ketanggapan Karyawan (X₂)</p> <p>(Choirum Rindah Istiqoroh, Saraswati Budi Utami dan Rizki Ahmad Adiguna, “<i>Komparasi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Toserba Ponorogo Permai</i>”, Jurnal Ekomaks Vol. 02 No. 01, Madiun: Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka, 2013), h.10</p>	Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada nasabah.	<p>1. Karyawan mengucapkan salam di awal transaksi dan melayani nasabah dengan sopan dan ramah.</p> <p>2. Karyawan merespon permintaan transaksi dengan cepat.</p> <p>3. Karyawan memberikan informasi dengan baik kepada nasabah.</p> <p>4. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.</p> <p>5. Karyawan melayani nasabah dengan urutan kedatangan.</p> <p>6. Satpam memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p>

			7. Memiliki keberadaan kotak saran.	7
			8. Tersedianya saluran telepon dan email untuk melayani keluhan nasabah secara online.	8
3.	Kepuasan Nasabah (Y) (Indra Aditia dan Suhaji, <i>“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD. Pandan Wangi Semarang”</i> Jurnal Ekonomi, Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, 2012), h. 10	Hasil akumulasi dari nasabah dalam menggunakan produk dan jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.	<p>1. Merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah.</p> <p>2. Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah.</p> <p>3. Merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank BNI Syariah.</p> <p>4. Merasa puas terhadap produk tabungan Bank BNI Syariah sehingga Anda tetap bertahan sebagai nasabahnya.</p> <p>5. Merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam setiap transaksi di Bank BNI Syariah.</p> <p>6. Merasa puas dengan bagi hasil yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah.</p> <p>7. Akan merekomendasikan kepada orang lain</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>

			<p>untuk menjadi nasabah di Bank BNI Syariah.</p> <p>8. Yakin bahwa keputusan menabung di Bank BNI Syariah merupakan keputusan yang baik.</p>	8
--	--	--	---	---

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³² Dalam hal ini peneliti akan membagikan ataupun menyebarkan angket kepada nasabah baik yang sedang ingin melakukan transaksi maupun yang sekedar berada di dalam bank. Lalu angket juga akan dilengkapi dengan menggunakan skala *Likert* 5 point berbentuk *check list* (✓). Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek tertentu.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab dengan pihak-pihak tertentu, yaitu nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan dan karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan, khususnya pada bagian *front office*.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data tentang sejarah perusahaan dan data lainnya, seperti struktur organisasi dan deskripsi tugas, jumlah nasabah, dan sejarah organisasi.

³² *Ibid*, Sugiyono, h. 142.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.³³ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket yang digunakan adalah angket tertutup (angket berstruktur), yaitu angket yang disajikan sedemikian rupa, selanjutnya responden diminta untuk mengisi daftar pernyataan tersebut dengan tanda *check list* (✓).

Patokan untuk menyusun instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki gradasi dari sangat negatif sampai dengan sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban, dengan jawaban masing-masing sebagai berikut:

Tabel III.3
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Masing-masing Jawaban
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
N : Netral	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1

H. Teknik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan *Software SPSS Statistics*. Adapun pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah angket)layak digunakan sebagai instrumen penelitian atau tidak.

a. Uji Validitas

Uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah

³³ *Ibid*, Sugiyono, h. 102.

tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode Korelasi *Person* atau metode *corrected item-total correlation*.³⁴

Dalam uji ini, setiap item akan diuji realisasinya dengan skor total variabel tersebut. Rumus yang digunakan untuk uji validitas berdasarkan Rumus Koefisien *Product Moment*, yaitu:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi *Product Moment*

X : Nilai dari item (pernyataan)

Y : Nilai dari total item

n : Jumlah sampel

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 22* dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Rumus yang digunakan untuk uji validitas berdasarkan Rumus Koefisien *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α : koefisien *Cronbach Alpha*

k : jumlah item valid

³⁴ Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24.

r : rata-rata korelasi antar item

1 : konstanta

Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 22*. Item pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.

Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

2) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependen variabel dan independen variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.³⁵ Kriteria untuk menentukan normal atau tidaknya data, maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya. Pada Kolmogorov Smirnov, data berdistribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,05$. Dapat melalui pendekatan histogram dengan kriteria:

- 1) Data berdistribusi normal apabila distribusi data pada grafik tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng kanan.
- 2) Data tidak berdistribusi normal apabila distribusi data pada grafik tersebut menceng kekiri atau kekanan.

Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal P-P Plot. Adapun pengambilan keputusan didasarkan kepada:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

³⁵ Ibid, Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi 5*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 153.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.³⁶

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SPRESID). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.³⁷

³⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), h. 96.

³⁷ *Ibid*, Azuar Juliandi et.al, h. 160.

3) Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda adalah suatu metode analisis regresi untuk lebih dari dua variabel, karena itu termasuk dalam analisis multivariate. Namun karena dalam uji regresi berganda juga dianalisis hubungan antar satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) manakala variabel bebas X lainnya dianggap konstan, maka dalam analisisnya juga masih bisa digunakan metode kuadrat terkecil.³⁸

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X₁ : Variabel Bukti Fisik

X₂ : Variabel Ketanggapan

e : Standar error

4) Uji Hipotesis

a. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X₁ (bukti fisik) dan X₂ (ketanggapan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) secara terpisah atau parsial.³⁹ Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{r\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t : nilai hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah sampel

³⁸ Arfan Ikhsan, et.al, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Bandung: Citapustaka Media, 2014) h.122.

³⁹ *Ibid*, Ghazali, h. 91.

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau tingkat signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau tingkat signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b. Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas (independen) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (dependen). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan rumus sebagai berikut:

$$Fh = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2)(n - K - 1)}$$

Keterangan:

Fh : nilai F hitung

R : koefisien korelasi berganda

K : jumlah variabel independen

n : jumlah sampel

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau tingkat signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau tingkat signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D : Koefisien Determinasi

R^2 : Nilai korelasi

100% : Persentase kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah Perusahaan

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS).⁴⁰

Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. *Spin off* dilakukan sebagai langkah strategis BNI dalam merespon perkembangan faktor-faktor eksternal, yaitu situasi ekonomi, kebutuhan pasar, dan regulasi, serta faktor internal, antara lain *corporate plan*, kesiapan organisasi, dan *customer based*. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

Nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.⁴¹

⁴⁰ BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah> (diakses tanggal 4 Februari 2019)

⁴¹ *Ibid*

BNI Syariah merupakan anak perusahaan BNI dengan komposisi kepemilikan saham 99,99% dimiliki oleh BNI dan sisanya dimiliki oleh PT BNI Life. Hingga akhir Mei 2010, Unit Usaha Syariah BNI memiliki aset sebesar Rp 5,2 triliun, total dana masyarakat sebesar Rp 4,2 triliun, total pembiayaan Rp 3,2 triliun, modal sebesar Rp 1 triliun, dengan *customer based* lebih dari 420 ribu nasabah. Gatot menambahkan bahwa strategi jangka menengah-panjang setelah *spin off*, BNI akan menjajaki kemungkinan menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak, baik institusi di dalam maupun di luar negeri dalam mengembangkan PT Bank BNI Syariah, termasuk mengundang *investor strategis* guna memperkuat permodalan, keahlian, dan jaringan global. “BNI Syariah akan menjadi elemen penting dalam bisnis BNI secara *holding* melalui konsep BNI *Incorporated*”, katanya.

PT. Bank BNI Syariah adalah salah satu dan beberapa cara Bank BNI untuk melayani masyarakat yang menginginkan sistem perbankan yang berdasarkan prinsip syariah dalam rangka mewujudkan Bank BNI sebagai Universal Banking. PT. Bank BNI Syariah merupakan unit tersendiri yang secara struktural tidak terpisahkan dengan unit-unit lain di Bank BNI dan bergerak khusus di perbankan syariah. Namun demikian, dalam operasional pembukaannya sama sekali terpisah dengan Bank BNI yang melakukan kegiatan umum, tanpa mengurangi fasilitas pelayanan yang ada di Bank BNI.

Alasan pembukaan cabang syariah yaitu:

- a. Menyediakan layanan perbankan yang lengkap untuk mewujudkan BNI sebagai *Universal Banking*.
- b. Berdasarkan data Majelis Ulama Indonesia (MUI), sebanyak 30% masyarakat Indonesia menolak sistem bunga.
- c. Landasan operasional perbankan syariah sudah kuat.
- d. Berdasarkan hasil survei, respon dan kepercayaan masyarakat yang besar atas kehadiran bank syariah.

Adapun berdirinya PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan berdasarkan ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan perbankan syariah adalah sebagai berikut:

- a. Undang-undang No. 10 Tahun 1998.

- b. Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010 dan No. 32/23/KEP/DIR Tanggal 12 Mei 1999 Tentang Bank Umum berdasarkan prinsip syariah, perubahan kegiatan usaha, dan pembukaan Kantor Cabang Syariah.
- c. Peraturan Bank Indonesia No. 2/7/PBI/2000 Tanggal 27 Februari 2000 Tentang Giro Wajib Minimum dalam Rupiah dan Valuta asing bagi Bank Umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.
- d. Peraturan Bank Indonesia No. 2/14/PB1/2000 Tanggal 9 Juni 2000 Tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 1/3/PBI/2000 Tentang penyelenggaraan kliring lokal dan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antara bank atas kliring lokal.
- e. Peraturan Bank Indonesia No. 2/8/PB1/2000 Tanggal 23 Juni 2000 Tentang pasar uang antar Bank berdasarkan prinsip syariah.
- f. Peraturan Bank Indonesia No. 2/9/PBI/2000 Tanggal 23 Juni 2000 Tentang Sertifikat Wadiah Bank Indonesia (SWBI).
- g. Buku Petunjuk Pendiri Bank Indonesia.

2. Keunggulan *Dual System Bank*

Dengan mekanisme dual banking system, maka memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menikmati layanan Perbankan Syariah dengan jaringan yang luas sehingga dapat mempercepat perkembangan industri Perbankan Syariah di Indonesia.

Adapun keunggulan dan merupakan akselerasi perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia dengan *Dual System Bank*, yaitu:

- a. Efisiensi infrastruktur karena dapat memanfaatkan infrastruktur yang ada pada bank industri (teknologi informasi, jaringan distribusi, dan sebagainya).
- b. Dapat melakukan aliansi dengan *Business Units* dalam satu bank induk (*share database, cross selling*, dan sebagainya).
- c. Sistem manajemen dan operasional Bank Syariah lebih mudah atau cepat dibuat dengan mengadopsi sistem yang telah ada pada Bank Konvensional induknya.

- d. Syariah *Compliance* dapat dipenuhi dengan kebijakan operasional Bank Syariah (batasan maksimum pembiayaan, analisa pembiayaan, nisbah, dan sebagainya) yang tersendiri melalui kebijakan otonomi khusus.

3. BNI Syariah *Channeling Outlet* (SCO)

Layanan Syariah pada Cabang BNI Konvensional dengan ketentuan (PBI/8/3/2006):

- a. Dalam satu wilayah kerja Kantor BNI dengan Kantor Cabang Syariah Induknya.
- b. Menggunakan pola kerja sama antara Kantor Cabang Syariah Induknya dengan Kantor Cabang Pembantu.
- c. Mempergunakan SDM sendiri, Bank yang telah memiliki pengetahuan mengenai produk dan operasional Bank Syariah.
- d. Wajib memiliki pencatatan dan pembukuan yang terpisah dari Kantor Cabang dan atau Kantor Cabang Pembantu.
- e. Menggunakan Standar Akuntansi Keuangan yang berlaku bagi Bank Syariah.
- f. Laporan Keuangan Layanan Syariah wajib digabungkan dengan laporan keuangan Kantor Cabang Syariah Induknya pada hari yang sama.

4. Produk-produk PT. Bank BNI Syariah

PT. Bank BNI Syariah menghadirkan produk-produk yang menjawab kebutuhan nasabah, mulai dari individu, usaha kecil, hingga institusi, dilengkapi dengan kemudahan, fleksibilitas dan fasilitas untuk kenyamanan dan kemudahan nasabah. Apapun segala kebutuhan nasabah mulai dari produk pembiayaan, produk investasi, produk simpanan, dan jasa-jasa perbankan lainnya sesuai prinsip syariah yang dijalankan secara profesional di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Bank Indonesia (BI).

a. Produk Penghimpun Dana

- 1) Tabungan
 - a) BNI Syariah Tabungan Haji

Tabungan iB THI Hasanah (BNI Syariah Tabungan Haji) ialah bentuk investasi dana untuk perencanaan haji yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah dengan sistem setoran bebas atau bulanan, bermanfaat sebagai sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

b) BNI Syariah Tabungan Bisnis Perorangan

Tabungan iB Bisnis Hasanah Perorangan (BNI Syariah Tabungan Bisnis Perorangan) ialah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang Rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

c) BNI Syariah Tabungan Prima

Tabungan iB Hasanah Prima (BNI Syariah Tabungan Prima) ialah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah segmen high networth individuals secara perorangan dalam mata uang Rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

d) BNI Syariah Tabungan Anak

BNI Syariah Tabungan Anak (Tabungan iB Tunas Hasanah) adalah produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.

e) BNI Syariah Tabungan Bisnis Non Perorangan

Tabungan iB Hasanah Bisnis Non Perorangan (BNI Syariah Tabungan Bisnis Non Perorangan) ialah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang Rupiah untuk nasabah non perorangan.

f) BNI Syariah Tabungan

i) Tabungan iB Hasanah

Bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah atau simpanan dana yang menggunakan akad Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah dalam mata uang Rupiah. Berikut macam-macam Tabungan iB Hasanah, yaitu:

(1) BNI Syariah Tabungan Rencana

Tabungan iB Tapenas Hasanah (BNI Syariah Tabungan Rencana) ialah bentuk investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

(2) TabunganKu iB

TabunganKu iB ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

2) Deposito

Deposito iB Hasanah (BNI Syariah Deposito) yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip mudharabah.

3) Giro

Giro iB Hasanah (BNI Syariah Giro) ialah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

b. Produk Pembiayaan

1) Pribadi

a) BNI Syariah Kepemilikan Emas

Pembiayaan Emas iB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad Murabahah (jual beli).

b) BNI Syariah KPR Syariah

BNI Syariah KPR Syariah (Griya iB Hasanah) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.

c) BNI Syariah Multijasa

Multijasa iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

d) BNI Syariah Otomotif

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

e) BNI Syariah Pembiayaan Jaminan Cash

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah

f) BNI Syariah Pembiayaan Haji

Pembiayaan THI iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang

ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor *seat* porsi haji dengan menggunakan akad ijarah.

g) BNI Syariah Multiguna

Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

2) Korporasi

a) BNI Syariah *Multifinance*

Pembiayaan kepada *Multifinance* adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada *Multifinance* untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

b) BNI Syariah Linkage Program

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke *end user* (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (Kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke *end user*/pegawai.

d) BNI Syariah Usaha Besar

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

e) BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

f) BNI Syariah Ekspor

Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/*preshipment*) dan untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

g) BNI Syariah Onshore

Pembiayaan Onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).

h) BNI Syariah Sindikasi

Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

3) Mikro

a) Rahn Mikro

Pembiayaan mulai dari Rp. 500 ribu hingga Rp. 50 juta.

Jangka waktu pembiayaan 3,6,9,12 bulan (tidak dapat diperpanjang).

Tujuan: modal usaha /produktif, biaya pendidikan, kesehatan, dll (konsumtif) dan keperluan lainnya.

b) Mikro 2 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari Rp. 5 juta hingga Rp. 50 juta.

Jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan .

Tujuan: pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

c) Mikro 3 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta.

Jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan.

Tujuan: pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

4) Usaha Kecil dan Menengah (UKM)

a) BNI Syariah Wirausaha

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

b) BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (Kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke *end user*/pegawai.

d) BNI Syariah Dealer iB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang

melibatkan *end user* dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.

e) BNI Syariah Tunas Usaha

Tunas Usaha iB Hasanah (TUS) adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2007.

f) BNI Syariah Usaha Kecil

Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

g) BNI Syariah Linkage

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke *end user* (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

5) Jenis Layanan

a) *Consumer Banking*

(1) *Bank Notes*

Bank Notes adalah uang kertas asing yang merupakan alat pembayaran yang sah di negara penerbit, namun merupakan “barang dagangan” di negara lain (termasuk Indonesia).

Ketentuan :

- (a) *Bank Notes* yang dapat dipertukarkan mempunyai catatan kurs resmi dari Bank Indonesia, dan bukan uang logam.
- (b) *Bank Notes* yang mempunyai pasaran kuat di Indonesia.

- (c) Bank *Notes* masih dalam keadaan utuh, tidak lusuh, dan tidak terdapat coretan-coretan.

b) *Corporate Banking*

(1) Transaksi Ekspor

Transaksi Ekspor adalah kegiatan perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari Wilayah Pabean suatu negara dan memasukkan ke daerah Pabean negara lain dengan memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku dibidang eksportir. Syarat dan ketentuannya, yaitu:

- (a) Memiliki Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) atau Ijin Usaha yang masih berlaku.
- (b) Memiliki Tanda Pengenal Eksportir.
- (c) Barang yang diekspor memenuhi ketentuan yang berlaku (tidak masuk barang yang dilarang, diharamkan, diawasi atau dibatasi eksportnya).
- (d) Menandatangani “Akad wakalah bil ujroh” dan akad lain (jika diikuti dengan skim pembiayaan).
- (e) Menyerahkan dokumen ekspor kepada Bank dengan Surat Pengantar penyerahan dokumen.
- (f) Mata uang yang digunakan tercatat resmi di Bank Indonesia.

(2) Transaksi Impor

Transaksi impor adalah kegiatan mendatangkan barang dari luar daerah Pabean Indonesia untuk dimasukkan ke dalam wilayah Pabean Indonesia. Syarat dan ketentuannya, yaitu:

- (a) Memiliki Angka Pengenal Importir Sementara (APIS) atau Angka Pengenal Importir (API) atau Angka Pengenal Importir Terbatas (APIT) atau APIS/API Umum.
- (b) Memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
- (c) Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- (d) Mempunyai hubungan dagang atau kontrak dagang dengan pihak luar negeri.

- (e) Menyetorkan Marginal Deposit (DP) dan/atau memiliki fasilitas pembiayaan di BNI Syariah.

(3) Inkaso (*Collections*)

Inkaso (*Collections*) yaitu penanganan oleh bank atas dokumen-dokumen sesuai dengan instruksi yang diterima dari nasabah koresponden untuk:

- (a) Mendapatkan pembayaran atau akseptasi.
- (b) Menyampaikan dokumen-dokumen atas dasar pembayaran dan dasar akseptasi.
- (c) Menyampaikan dokumen-dokumen atas dasar syarat-syarat pembayaran lainnya.

(4) *Traveller Cheque*

Suatu surat berharga yang diterbitkan oleh lembaga keuangan atau suatu bank yang berjanji bahwa penerbit akan membayar sebesar nominal yang tercantum dalam cheque tersebut. Syarat dan ketentuannya, yaitu:

- (a) Mengisi *purchase application* (transaksi beli) atau menunjukkan *purchase application* (untuk transaksi jual).
- (b) Menandatangani TC di depan *teller*.
- (c) Menunjukkan kartu identitas diri yang masih berlaku.

(5) Transaksi Kiriman Uang Luar Negeri

Kiriman uang atau *remittance* adalah pemindahan uang antar bank baik dalam valuta asing (valas) atau rupiah (idr) yang dilaksanakan oleh bank untuk kepentingan sendiri atau atas perintah nasabah untuk kepentingan pihak lain, baik bank atau non bank. Syarat dan ketentuannya, yaitu:

- (a) Mengisi aplikasi kiriman uang.
- (b) Menyerahkan dana kiriman uang dan ujroh.

(6) Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)

Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) atau *Letter of Credit* (L/C) dalam negeri adalah setiap janji tertulis dari Bank (bank pembuka) yang diterbitkan berdasarkan permintaan

tertulis dari pemohon (*applicant*) yang mengikat bank pembuka untuk:

- (a) Melakukan pembayaran kepada penerima atau ordernya, atau meng-aksep dan membayar wesel (*draft*) yang ditarik oleh penerima.
- (b) Memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, meng-aksep dan membayar wesel yang ditarik oleh penerima.
- (c) Memberi Kuasa kepada Bank lain untuk me-negosiasi wesel yang ditarik oleh penerima.

Atas penyerahan dokumen, sepanjang persyaratan atau kondisi SKBDN dipenuhi.

(7) *Cash Management*

Banyak kemudahan yang diperoleh perusahaan dengan menggunakan cash management, diantaranya:

- (a) Mengelola struktur rekening yang kompleks.
- (b) Mengurangi saldo yang *idle*.
- (c) Mempercepat proses inkaso.
- (d) Memudahkan dalam pengontrolan pembayaran.

(8) *Internet Banking Corporate*

Layanan internet banking corporate memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi, seperti:

- (a) Melakukan berbagai transaksi non keuangan, seperti: melihat rekening, mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran.
- (b) Melakukan berbagai transaksi keuangan seperti: transfer ke sesama BNI Syariah, transfer ke rekening bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS.

(9) Bank Garansi

Bank garansi adalah pelaksanaan pemberian jaminan dari bank atas permohonan nasabah untuk membayar sejumlah uang kepada pihak lain dengan persyaratan dan jangka waktu tertentu.

- (a) Mempunyai hubungan dagang atau kontrak dagang dengan pihak lain.
- (b) Menyetorkan Marginal Deposit (MD) dan memiliki fasilitas pembiayaan di BNI Syariah.

5. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

a. Visi PT. Bank BNI Syariah

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

b. Misi PT. Bank BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

c. Tujuan PT. Bank BNI Syariah

Tujuan dari PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan adalah untuk menampung keinginan masyarakat yang ingin mengguankan Bank Syariah serta untuk mempercepat pengembangan kegiatan usaha Syariah dengan memanfaatkan jaringan Bank BNI Syariah Cabang Medan. Serta dalam rangka menjadi Universal Banking maka perlu mengakomodir kebutuhan masyarakat yang ingin menyalurkan keuangannya melalui Perbankan Syariah serta sebagai alternatif dalam menghadapi krisis yang mungkin timbul di kemudian hari, mengingat usaha berdasarkan prinsip Syariah tidak terkena negatif *spread* seperti yang dialami Bank-bank Konvensional.

6. Logo Perusahaan

Gambar IV.1 Logo Perusahaan



Adapun deskripsi dari logo BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Huruf BNI

Huruf "BNI" dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

b. Simbol "46"

Angka "46" merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka "46" diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

c. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo "46" dan "BNI" mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

d. Tulisan Syariah

Tulisan Syariah pada logo ini melambangkan Asas yang dipakai asas Islam dan memberikan perbedaan yang dapat menarik minat nasabah dalam menabung.

7. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personil yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing. Selain itu, struktur organisasi juga merupakan gambaran tentang pembagian bidang kegiatan dan pendelegasian tugas dan wewenang.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk mempermudah pembentukan dan penetapan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan, selain itu juga untuk memperjelas bidang-bidang dari tiap personil sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dan tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

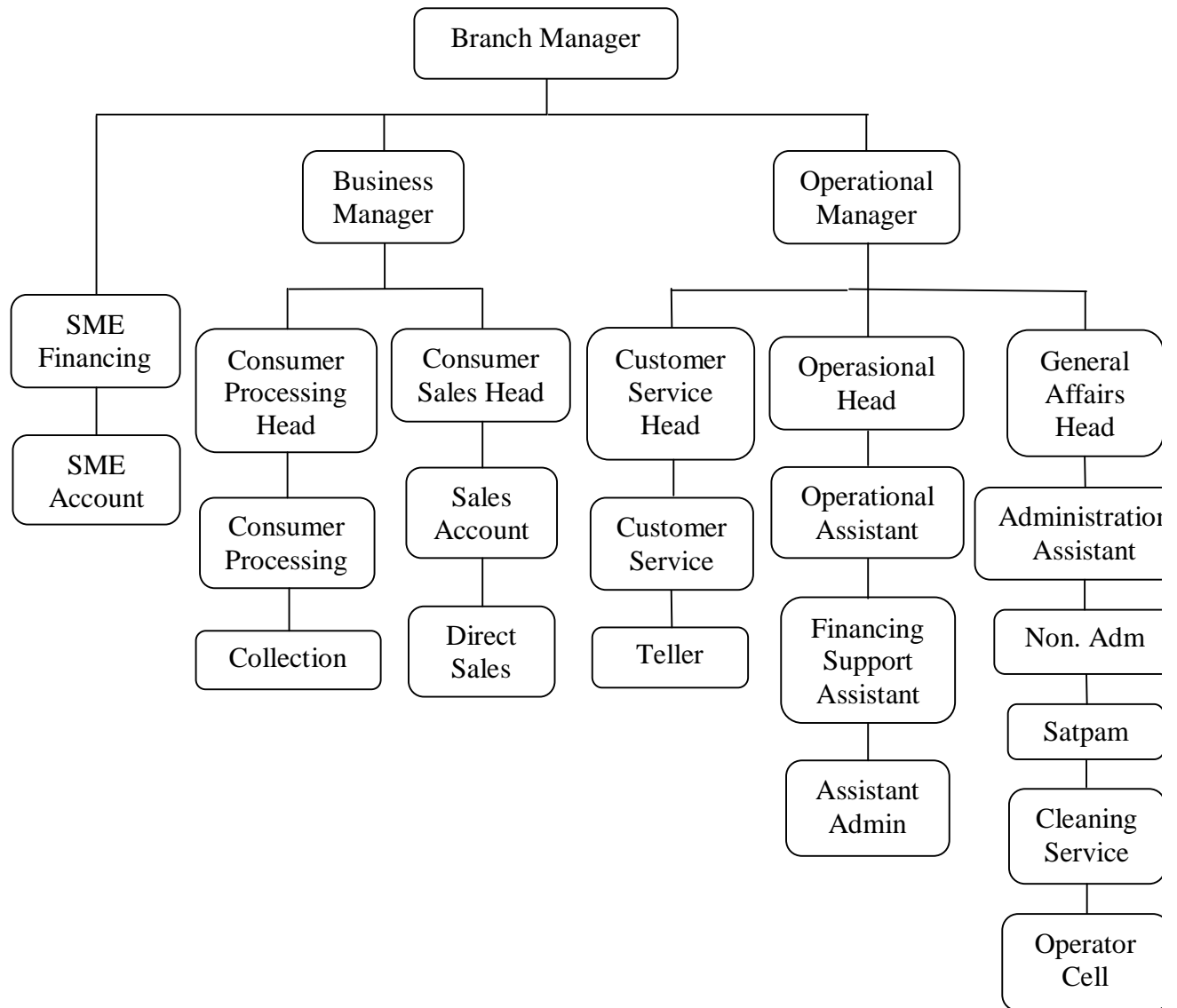
Struktur organisasi diharapkan dapat memberikan gambaran pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Untuk menggerakkan organisasi tersebut dibutuhkan personil yang memegang jabatan tertentu dalam suatu organisasi, dimana masing-masing personil diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat bagan/skema agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang, adapun struktur organisasi pada perusahaan tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Struktur Organisasi

Gambar IV.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan



Sumber: PT. Bank BNI Syariah

a. Deskripsi Tugas

1) *Branch Manager*

Tugas pokok:

- a) Pemimpin cabang yang bertanggung jawab terhadap aktivitas bisnis dan operasional perusahaan cabang.
- b) Bertanggung jawab dalam hal pengelolaan cabang dalam mengimplementasikan kebijakan direksi sesuai target.
- c) Menetapkan strategi pencapaian anggaran termasuk pengembangan SDM cabang.
- d) Menetapkan strategi dalam menjalankan pimpinan dan pengurusan.
- e) Mengatur ketentuan-ketentuan tentang karyawan perseroan termasuk penetapan gaji, pensiun, dan jaminan hari tua dan penghasilan lain-lain bagi karyawan perseroan berdasarkan peraturan perundang-undangan perseroan.

2) *Operational Manager*

Tugas pokok:

- a) Menyusun rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai.
- b) Mengorganisasikan serta mengelola SDM yang ada di unit *front office* dan *back office*.
- c) Pelaksanaan penerbitan garansi bank (*full over*).
- d) Memberikan jasa pelayanan BNI Syariah kepada nasabah.
- e) Memastikan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

3) *Bussiness Manager*

Tugas pokok:

- a) Merumuskan strategi pemasaran cabang.
- b) Memastikan tercapainya target pembiayaan cabang.
- c) Memastikan tercapainya target pendanaan cabang.
- d) Memastikan tercapainya target fee based income cabang.
- e) Memastikan kelayakan nota analisa pembiayaan.

4) *Customer Service Head*

Tugas Pokok:

- a) Menyelia langsung seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah antara lain meliputi:
 - (1) Pembukaan dan pengelolaan rekening, transaksi produk jasa dalam maupun luar negeri, penerbitan BNI *card*, *phone plus*, serta melayani transaksi pencairan deposito dan lain-lain.
 - (2) Melakukan *refferel* dan *crossselling* kepada *walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah (ATM, *phone plus*) kepada nasabah yang akan datang.
- b) Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang dikelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya.
- c) Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

5) *General Affair Head*

Tugas pokok:

- a) Menyelia seluruh pegawai di unit administrasi keuangan dan umum untuk memberikan pelayanan terbaik dalam pengelolaan administrasi keuangan dan umum cabang syari'ah.
- b) Menyelia langsung seluruh kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian, kebutuhan logistik, akomodasi, transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.
- c) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

6) *Operational Head*

Tugas pokok:

- a) Menyelia langsung pegawai di unit administrasi domestik dan kliring dan melaksanakan kegiatan meliputi: Mengelola transaksi kliring termasuk KU/*inkaso* dalam negeri, Melaksanakan *entry* transaksi keuangan secara kliring/pemindahan ke dalam sistem,

Mengelola daftar hitam/nasabah penarik cek kosong, Mengelola komunikasi cabang, Menyelesaikan transaksi daftar pos terbuka (DPT) rupiah.

- b) Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

7) *Consumer Sales Head*

Tugas pokok:

- a) Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
- b) Mengelola permohonan pembiayaan ritel (produktif, konsumtif).
- c) Pemantauan nasabah dan *kolektibilitas*.
- d) Mengelola kualitas portepel pembiayaan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- e) Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah non ritel.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan yang berjumlah 80 orang, maka dapat diketahui karakteristik setiap nasabah yang terdiri dari beberapa karakteristik, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, pertama kenal BNI Syariah, lama menjadi nasabah dan status nasabah. Dari kuesioner yang disebarkan kepada responden selanjutnya akan diolah sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	41,3	41,3	41,3
	Perempuan	47	58,8	58,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden laki-laki berjumlah 33 orang atau (41%) dan mayoritas responden perempuan berjumlah 47 orang atau (59%).

2. Berdasarkan Usia

Tabel IV.2

Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	4	5,0	5,0	5,0
	20-30 Tahun	34	42,5	42,5	47,5
	31-50 Tahun	32	40,0	40,0	87,5
	>50 Tahun	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa banyaknya responden yang berusia <20 tahun adalah 4 orang atau (5%), usia 20-30 tahun adalah 34 orang atau (42,5%), usia 31-50 tahun adalah 32 orang atau (40%) dan usia >50 tahun adalah 10 orang atau (12,5%).

3. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel IV.3

Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	16	20,0	20,0	20,0
	Pegawai Swasta	21	26,3	26,3	46,3
	Wiraswasta	21	26,3	26,3	72,5
	Pelajar/Mahasiswa	9	11,3	11,3	83,8
	Pensiunan	4	5,0	5,0	88,8
	Lainnya	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa banyaknya responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 16 orang atau (20%), pegawai swasta sebanyak 21 orang atau (26,3%), wiraswasta sebanyak 21 orang (26,3%), pelajar/mahasiswa sebanyak 9 orang atau (11,3%), pensiunan sebanyak 4 orang atau (5%) dan lainnya sebanyak 9 orang atau (11,3%).

4. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel IV.4

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	35	43,8	43,8	43,8
	Diploma	17	21,3	21,3	65,0
	Sarjana	24	30,0	30,0	95,0
	Lainnya	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 35 orang atau (44%), diploma sebanyak 17 orang atau (21%), sarjana sebanyak (30%) dan lainnya sebanyak 4 orang atau (5%).

5. Berdasarkan Pertama Kenal BNI Syariah

Tabel IV.5

Responden Berdasarkan Pertama Kenal BNI Syariah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Teman/Saudara/Relasi	21	26,3	26,3	26,3
	Brosur	20	25,0	25,0	51,3
	Televisi/Radio	6	7,5	7,5	58,8
	Koran/Majalah	15	18,8	18,8	77,5
	Staff Bank	13	16,3	16,3	93,8
	Lainnya	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa banyaknya responden berdasarkan pertama kenal BNI Syariah dari teman/saudara/relasi sebanyak 21 orang atau (26,3%), dari brosur sebanyak 20 orang atau (25%), dari televisi atau radio sebanyak 6 orang atau (7,5%), dari koran/majalah sebanyak 15 orang atau (18,8%), dari staff bank sebanyak 13 orang atau (16,3%) dan lainnya sebanyak 5 orang atau (6,3%).

6. Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel IV.6

Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Tahun	19	23,8	23,8	23,8
	1-2 Tahun	27	33,8	33,8	57,5
	2-3 Tahun	24	30,0	30,0	87,5
	3-4 Tahun	2	2,5	2,5	90,0
	>4 Tahun	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan lama menjadi nasabah pada kelompok <1 tahun sebanyak 19 orang atau (24%), 1-2 tahun sebanyak 27 orang atau (34%), 2-3 tahun sebanyak 24 orang atau (30%), 3-4

tahun sebanyak 2 orang atau (2,5%), dan >4 tahun sebanyak 8 orang atau (10%).

7. Berdasarkan Status Nasabah

Tabel IV.7

Responden Berdasarkan Status Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penabung	44	55,0	55,0	55,0
Peminjam	25	31,3	31,3	86,3
Pengguna Jasa Lainnya	11	13,8	13,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan status nasabah pada kelompok penabung sebanyak 44 orang atau (55%), peminjam sebanyak 25 orang atau (31%) dan pengguna jasa lainnya sebanyak 11 orang atau (14%).

C. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dan angket yang penulis sebarakan kepada 80 nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan dengan 8 item pernyataan adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bukti Fisik (X_1)

Tabel IV.8

Skor Angket Variabel X_1

No	Item Pernyataan	Jawaban											
		Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Lokasi Banki BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik strategis dan mudah dijangkau	17	21	39	49	12	15	12	15	0	0	80	100
2	Karyawan Bank BNI	43	54	31	39	6	7	0	0	0	0	80	100

	Syariah Cabang Medan Adam Malik berpenampilan rapi												
3	Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern	21	26	47	59	12	15	0	0	0	0	80	100
4	Ruangan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik tertata rapi	42	52	31	39	7	9	0	0	0	0	80	100
5	Ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik bersih dan nyaman	40	50	36	45	4	5	0	0	0	0	80	100
6	Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki tempat parkir yang memadai dan luas	5	6	29	36	31	39	15	19	0	0	80	100
7	Fasilitas ATM yang mudah dijangkau	5	6	34	43	26	33	13	16	2	2	80	100
8	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	18	23	36	45	24	30	1	1	1	1	80	100

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan item pernyataan sebagai berikut:

- a. Item pernyataan 1 “Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik strategis dan mudah dijangkau” menunjukkan 17 responden (21%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (49%) menyatakan setuju, 12 responden (15%) menyatakan netral dan 12 responden (15%) menyatakan tidak setuju.
- b. Item pernyataan 2 “Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik berpenampilan rapi” menunjukkan 43 responden (54%) menyatakan sangat setuju, 31 responden (39%) menyatakan setuju dan 6 responden (7%) menyatakan netral.
- c. Item pernyataan 3 “Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern” menunjukkan 21 responden (26%) menyatakan sangat setuju, 47

responden (59%) menyatakan setuju dan 12 responden (15%) menyatakan netral.

- d. Item pernyataan 4 “Ruangan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik tertata rapi” menunjukkan 42 responden (52%) menyatakan sangat setuju, 31 responden (39%) menyatakan setuju dan 7 responden (9%) menyatakan netral.
- e. Item pernyataan 5 “Ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik bersih dan nyaman” menunjukkan 40 responden (50%) menyatakan sangat setuju, 36 responden (45%) menyatakan setuju dan 4 responden (5%) menyatakan netral.
- f. Item pernyataan 6 “Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki tempat parkir yang memadai dan luas” menunjukkan 5 responden (6%) menyatakan sangat setuju, 29 responden (36%) menyatakan setuju, 31 responden (39%) menyatakan netral dan 15 responden (19%) menyatakan tidak setuju.
- g. Item pernyataan 7 “Fasilitas ATM yang mudah dijangkau” menunjukkan 5 responden (6%) menyatakan sangat setuju, 34 responden (43%) menyatakan setuju, 26 responden (33%) menyatakan netral, 13 responden (16%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju.
- h. Item pernyataan 8 “Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap” menunjukkan 18 responden (23%) menyatakan sangat setuju, 36 responden (45%) menyatakan setuju, 24 responden (30%) menyatakan netral, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju.

2. Variabel Ketanggapan (X₂)

Tabel IV.9

Skor Angket Variabel X₂

No	Item Pernyataan	Jawaban											
		Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik mengucapkan salam di awal transaksi dan melayani nasabah dengan sopan dan ramah	41	51	30	38	7	9	1	1	1	1	80	100
2	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik merespon permintaan transaksi dengan cepat	13	16	50	63	16	20	1	1	0	0	80	100
3	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memberikan informasi dengan baik kepada nasabah	28	35	47	59	5	6	0	0	0	0	80	100
4	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah	12	15	39	49	28	35	1	1	0	0	80	100
5	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik melayani nasabah dengan urutan kedatangan	36	45	41	51	3	4	0	0	0	0	80	100
6	Satpam Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memberikan	29	36	44	55	7	9	0	0	0	0	80	100

	pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi												
7	Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki keberadaan kotak saran	5	6	30	38	37	46	7	9	1	1	80	100
8	Tersedianya saluran telepon dan email untuk melayani keluhan nasabah secara online	18	23	44	55	16	20	1	1	1	1	80	100

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan item pernyataan sebagai berikut:

- Item pernyataan 1 “Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik mengucapkan salam di awal transaksi dan melayani nasabah dengan sopan dan ramah” menunjukkan 41 responden (51%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (38%) menyatakan setuju, 7 responden (9%) menyatakan netral, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju.
- Item pernyataan 2 “Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik merespon permintaan transaksi dengan cepat” menunjukkan 13 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (63%) menyatakan setuju, 16 responden (20%) menyatakan netral dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju.
- Item pernyataan 3 “Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memberikan informasi dengan baik kepada nasabah” menunjukkan 28 responden (35%) menyatakan sangat setuju, 47 responden (59%) menyatakan setuju dan 5 responden (6%) menyatakan netral.
- Item pernyataan 4 “Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah” menunjukkan 12 responden (15%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (49%) menyatakan setuju, 28

responden (35%) menyatakan netral dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju.

- e. Item pernyataan 5 “Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik melayani nasabah dengan urutan kedatangan” menunjukkan 36 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 41 responden (51%) menyatakan setuju dan 3 responden (4%) menyatakan netral.
- f. Item pernyataan 6 “Satpam Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi” menunjukkan 29 responden (36%) menyatakan sangat setuju, 44 responden (55%) menyatakan setuju dan 7 responden (9%) menyatakan netral.
- g. Item pernyataan 7 “Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki keberadaan kotak saran” menunjukkan 5 responden (6%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (38%) menyatakan setuju, 37 responden (46%) menyatakan netral, 7 responden (9%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju.
- h. Item pernyataan 8 “Tersedianya saluran telepon dan email untuk melayani keluhan nasabah secara online” menunjukkan 18 responden (23%) menyatakan sangat setuju, 44 responden (55%) menyatakan setuju, 16 responden (20%) menyatakan netral, 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju.

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel IV.10

Skor Angket Variabel Y

No	Item Pernyataan	Jawaban											
		Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Anda merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah	32	40	38	48	9	11	1	1	0	0	80	100

	Cabang Medan Adam Malik												
2	Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik	23	29	50	62	6	8	1	1	0	0	80	100
3	Anda merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik	13	16	33	41	32	40	2	3	0	0	80	100
4	Anda merasa puas terhadap produk tabungan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik sehingga Anda tetap bertahan sebagai nasabahnya	22	27	37	46	19	24	2	3	0	0	80	100
5	Anda merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam setiap transaksi di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik	22	27	44	55	12	15	2	3	0	0	80	100
6	Anda merasa puas dengan bagi hasil yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik	35	44	29	36	13	16	2	3	1	1	80	100
7	Anda akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik	21	26	37	47	21	26	1	1	0	0	80	100
8	Anda yakin bahwa keputusan menabung di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik merupakan keputusan yang baik	25	31	39	49	15	19	1	1	0	0	80	100

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan item pernyataan sebagai berikut:

- a. Item pernyataan 1 “Anda merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik” menunjukkan 32 responden (40%) menyatakan sangat setuju, 38 responden (48%) menyatakan setuju, 9 responden (11%) menyatakan netral dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju.
- b. Item pernyataan 2 “Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik” menunjukkan 23 responden (29%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (62%) menyatakan setuju, 6 responden (8%) menyatakan netral dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju.
- c. Item pernyataan 3 “Anda merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik” menunjukkan 13 responden (16%) menyatakan sangat setuju, 33 responden (41%) menyatakan setuju, 32 responden (40%) menyatakan netral dan 2 responden (3%) menyatakan tidak setuju.
- d. Item pernyataan 4 “Anda merasa puas terhadap produk tabungan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik sehingga Anda tetap bertahan sebagai nasabahnya” menunjukkan 22 responden (27%) menyatakan sangat setuju, 37 responden (46%) menyatakan setuju, 19 responden (24%) menyatakan netral dan 2 responden (3%) menyatakan tidak setuju.
- e. Item pernyataan 5 “Anda merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam setiap transaksi di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik” menunjukkan 22 responden (27%) menyatakan sangat setuju, 44 responden (55%) menyatakan setuju, 12 responden (15%) menyatakan netral dan 2 responden (3%) menyatakan tidak setuju.
- f. Item pernyataan 6 “Anda merasa puas dengan bagi hasil yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik” menunjukkan 35 responden (44%) menyatakan sangat setuju, 29 responden (36%) menyatakan setuju, 13 responden (16%) menyatakan

netral, 2 responden (3%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju.

- g. Item pernyataan 7 “Anda akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik” menunjukkan 21 responden (26%) menyatakan sangat setuju, 37 responden (47%) menyatakan setuju, 21 responden (26%) menyatakan netral dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju.
- h. Item pernyataan 8 “Anda yakin bahwa keputusan menabung di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik merupakan keputusan yang baik” menunjukkan 25 responden (31%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (49%) menyatakan setuju, 15 responden (19%) menyatakan netral dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang dilakukan dalam mengkorelasikan skor jawaban setiap item pernyataan dengan jumlah skor variabel. Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program SPSS versi 22 yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Korelasi Person* sesuai dengan skala ukur data ordinal. Uji ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0.05.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas butir/item. Ketentuan apakah suatu item instrumen valid atau tidak yaitu dengan melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Hasilnya seperti ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel IV.11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Probabilitas	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	item 1	0.624	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 2	0.496	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 3	0.540	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 4	0.579	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 5	0.443	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 6	0.756	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 7	0.713	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 8	0.627	0.220	0.000 < 0.05	Valid
Ketanggapan (X ₂)	item 1	0.582	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 2	0.692	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 3	0.685	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 4	0.700	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 5	0.546	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 6	0.609	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 7	0.625	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	item 8	0.525	0.220	0.000 < 0.05	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Item 1	0.727	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	Item 2	0.763	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	Item 3	0.563	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	Item 4	0.776	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	Item 5	0.697	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	Item 6	0.849	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	Item 7	0.770	0.220	0.000 < 0.05	Valid
	Item 8	0.768	0.220	0.000 < 0.05	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Dari semua item pernyataan untuk masing-masing variabel (bukti fisik, ketanggapan dan kepuasan nasabah), ternyata semua pernyataan menunjukkan status valid yang artinya setiap item pernyataan sah untuk dijadikan instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsisten alat ukur. Selanjutnya item instrumen yang valid di atas diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pernyataan dari setiap variabel yang diteliti hasilnya reliabel atau tidak dengan *Cronbach's Alpha* > 0.60 dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.

Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Hasilnya seperti ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel IV.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Hasil Reliabilitas
Bukti Fisik (X_1)	0.749	0.60	Reliabel
Ketanggapan (X_2)	0.763	0.60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.881	0.60	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel (bukti fisik, ketanggapan dan kepuasan nasabah) semua hasilnya reliabel karena memiliki *Cronbach's Alpha* > 0.60 .

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan grafik P-P Plot. Kriteria untuk menentukan normal atau tidaknya data, maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya. Pada Kolmogorov Smirnov, data berdistribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,05$.

Hasil output SPSS yang diperoleh untuk uji normalitas Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.13

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

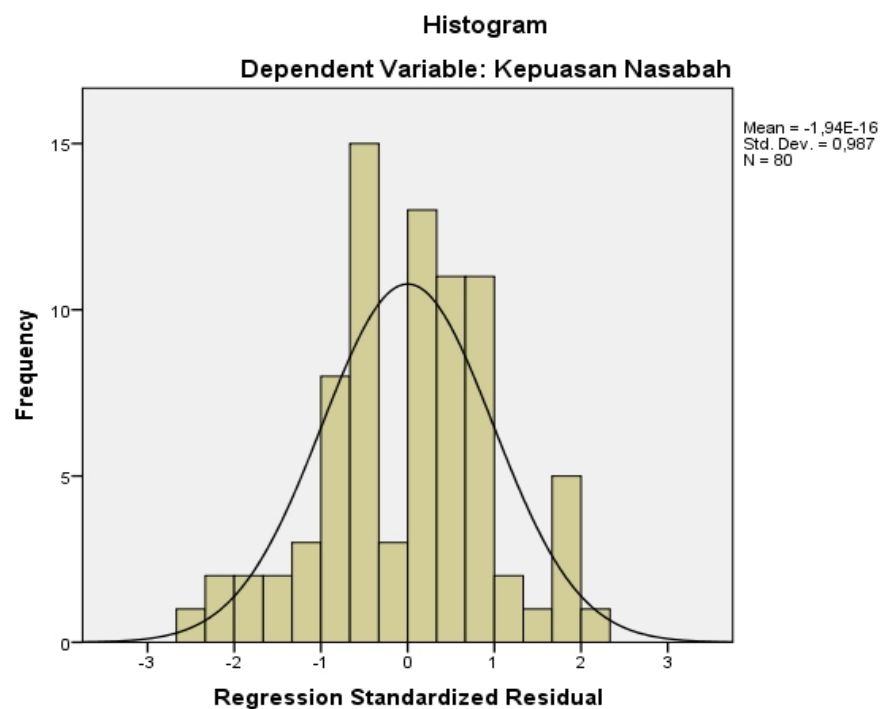
Uji Kolmogorov-Smirnov	Unstandardized Residual
Nilai Kolmogorov-Smirnov	0,075
Sig	0,200

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov Smirnov sigifikansi adalah $0,200 > 0,05$ dengan demikian residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Berikut gambar penjelasan dari uji normalitas sebagai berikut:

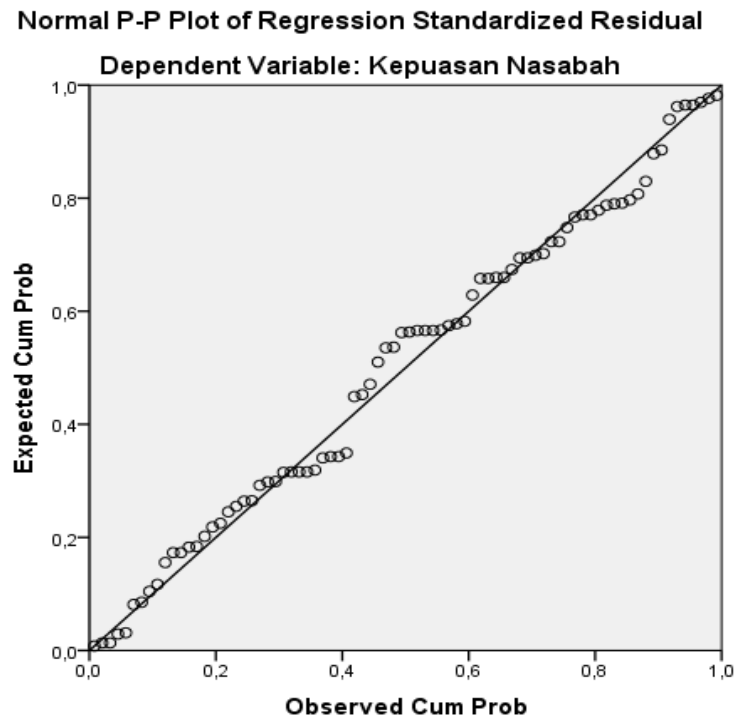
Gambar IV.3 Histogram Uji Normalitas



Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Gambar di atas dari hasil uji normalitas histogram menunjukkan distribusi data pada grafik tidak menceng kekiri atau kekanan dan membentuk lonceng yang sempurna, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam model regresi terdistribusi normal.

Gambar IV.4 P-P Plot Uji Normalitas



Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Gambar di atas dengan hasil uji normalitas *P-P Plot Regression* pada garis lurus melintang dari pojok kiri kekanan atas sehingga membentuk arah diagonal dapat disebut garis acuan normalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam model regresi terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*), yang tidak melebihi 10. Kedua variabel bebas memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 10), sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS atas data yang diperoleh, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.14

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Bukti Fisik	,536	1,866
Ketanggapan	,536	1,866

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Hasil perhitungan toleransi menunjukkan variabel bebas yang memiliki nilai lebih dari 0,1 yang berarti tidak terjadi multikolinieritas, yaitu bukti fisik dan ketanggapan sebesar 0,536.
- 2) Hasil perhitungan nilai *Variance Inflasi Factor* (VIF) menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, dimana nilai VIF bukti fisik dan ketanggapan sebesar 1,866.

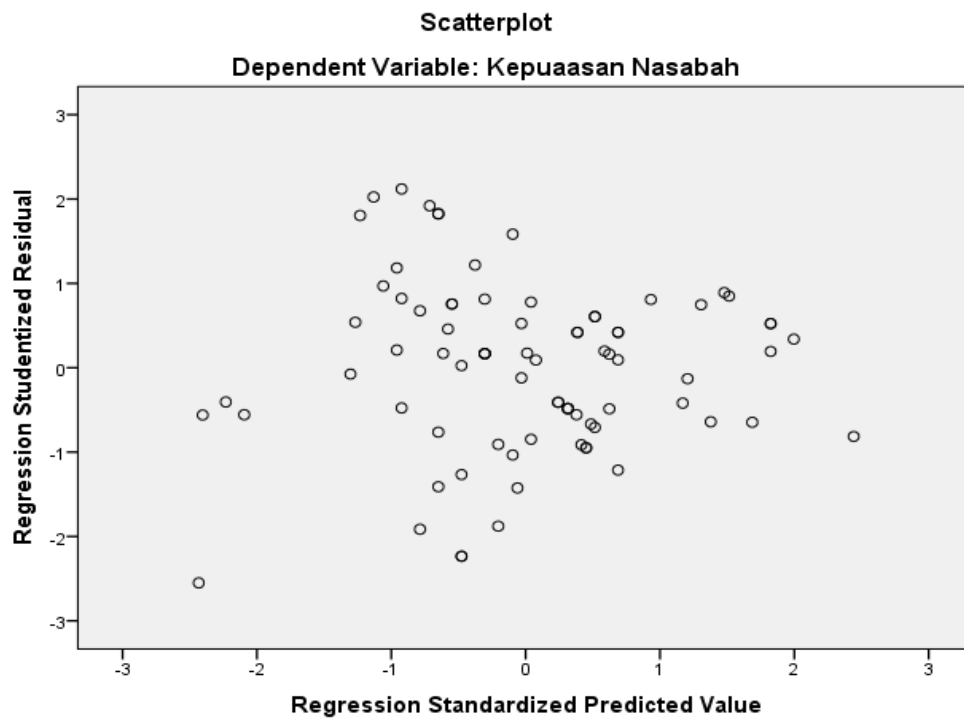
c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *Scatterplot* yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar di bawah dan di atas angka 0 dan sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut ini merupakan grafik *Scatterplot* untuk menganalisis apakah dapat terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas dengan mengamati penyebaran titik-titik pada gambar berikut:

Gambar IV.5 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Gambar di atas berdasarkan grafik *Scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi yang layak dipakai untuk menganalisis pengaruh bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

X_1 : Variabel Bukti Fisik

X_2 : Variabel Ketanggapan

E : Standar error

Berikut merupakan tabel hasil uji regresi linier berganda:

Tabel IV.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	,156	3,519	
Bukti Fisik	,445	,130	,368
Ketanggapan	,562	,142	,424

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linier berganda dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = 0,156 + 0,445X_1 + 0,562X_2 + e$$

- a. Konstanta (a) bernilai 0,156 artinya jika variabel bukti fisik dan ketanggapan karyawan diabaikan, maka kepuasan nasabah sebesar 15,6 point.
- b. Koefisien Regresi (β) X_1 sebesar 0,445 memberikan arti bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa jika bukti fisik ditingkatkan, maka kepuasan nasabah semakin tinggi.
- c. Koefisien Regresi (β) X_2 sebesar 0,562 memberikan arti bahwa ketanggapan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa jika ketanggapan karyawan ditingkatkan, maka kepuasan nasabah semakin tinggi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau tingkat signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau tingkat signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.16
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,156	3,519		,044	,965
Bukti Fisik	,445	,130	,368	3,436	,001
Ketanggapan	,562	,142	,424	3,964	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Menguji signifikan variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien bukti fisik adalah 3,436, sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada *t-test* dengan $\alpha=0,05$ dan $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel, jadi $80 - 2 = 78$ maka t_{tabel} adalah 1,665. Variabel bukti fisik memiliki nilai sig 0,001 $< 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,436 > 1,665$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis pertama diterima dan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

2) Menguji signifikan variabel ketanggapan terhadap kepuasan nasabah

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien ketanggapan adalah 3,964, sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada t -test dengan $\alpha=0,05$ dan $n-k$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel, jadi $80 - 2 = 78$ maka t_{tabel} adalah 1,665. Variabel ketanggapan memiliki nilai $sig\ 0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,964 > 1,665$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis pertama diterima dan dapat disimpulkan bahwa ketanggapan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

b. Uji F (Pengujian Secara Simultan)

uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas (independen) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (dependen). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau tingkat signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau tingkat signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.17

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	837,709	2	418,855	42,989	,000 ^b
	Residual	750,241	77	9,743		
	Total	1587,950	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Ketanggapan, Bukti Fisik

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 42,989 dengan nilai signifikan 0,000. Nilai F_{n-k-1} ($80-2-1=77$) maka F_{tabel} adalah 3,12. Variabel bukti fisik dan ketanggapan karyawan memiliki nilai sig 0,000 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($42,989 > 3,12$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis ketiga diterima dan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dan ketanggapan karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Berikut adalah nilai koefisien determinasi dari penelitian ini yang diperoleh dari hasil SPSS versi 22.

Tabel IV.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 ^a	,528	,515	3,12144

a. Predictors: (Constant), Ketanggapan, Bukti Fisik

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R square sebesar 0,528 atau 52,8% menunjukkan sekitar 52,8% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi variabel bukti fisik dan ketanggapan karyawan. Sedangkan sisanya ($100\% - 52,8\% = 47,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

E. Interpretasi Hasil Analisis Data

Hasil penelitian dan pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan, baik secara parsial maupun secara simultan. Adapun pembahasan dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan t_{hitung} koefisien bukti fisik adalah 3,436, sedangkan t_{tabel} dengan $\alpha=0,05$ adalah 1,665. Variabel bukti fisik memiliki nilai $sig\ 0,001 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,436 > 1,665$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis pertama diterima dan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

Kemudian nilai regresi sebesar 0,445 memberikan arti bahwa penilaian bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa jika penilaian bukti fisik ditingkatkan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Secara teoretis hal tersebut sejalan karena pada bab II sebelumnya dijelaskan bahwa bukti fisik yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena dengan bukti fisik yang baik, maka kepuasan nasabah menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek bukti fisik yang tepat.

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, variabel yang paling mendominasi atau yang paling berpengaruh pada variabel bukti fisik (X_1) terletak pada pernyataan ke 4 (empat), yaitu “Ruangan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik tertata rapi” dengan nilai skor sebesar 52% sangat setuju, 39% setuju dan 9% netral. Dengan ruangan yang tertata rapi bisa dipastikan bahwa bukti fisik tersebut sangat baik, sehingga membuat nasabah merasa puas dengan bukti fisik tersebut, dengan rasa puas tersebut maka timbul lah kepuasan pada nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan. Bisa

dipastikan dengan ruangan yang tertata rapi akan membuat nasabah merasa nyaman ketika sedang melakukan transaksi.

Hasil penelitian mengenai bukti fisik sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratih Hardiyanti yaitu bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Agrowisata Kebun Teh Pagilaran dimana t_{hitung} sebesar 3,340 dan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

2. Pengaruh Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan t_{hitung} koefisien ketanggapan adalah 3,964, sedangkan t_{tabel} dengan $\alpha=0,05$ adalah 1,665. Variabel ketanggapan memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,964 > 1,665$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis kedua diterima dan dapat disimpulkan bahwa ketanggapan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

Kemudian nilai regresi sebesar 0,562 memberikan arti bahwa ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa jika ketanggapan karyawan ditingkatkan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Secara teoretis hal tersebut sejalan karena pada bab II sebelumnya dijelaskan bahwa ketanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, supaya nasabah merasa puas dan dapat memberikan pendapat positif dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, variabel yang paling mendominasi atau yang paling berpengaruh pada variabel bukti fisik (X_1) terletak pada pernyataan ke 1 (satu), yaitu “Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memberikan informasi dengan baik kepada nasabah” dengan nilai skor sebesar 35% sangat setuju, 59% setuju dan 6% netral. Dengan memberikan informasi yang baik bisa dipastikan bahwa

ketanggapan karyawan tersebut sangat baik, sehingga membuat nasabah merasa puas dengan ketanggapan karyawan tersebut, dengan rasa puas tersebut maka timbul lah kepuasan pada nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan. Bisa dipastikan dengan memberikan informasi dengan baik kepada nasabah akan membuat nasabah merasa terlayani.

Hasil penelitian mengenai bukti fisik sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vincent Jumanto yaitu ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. NICO Mart Tanjung Balai dimana t_{hitung} sebesar $3,470 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

3. Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan

Berdasarkan tabel IV.17 di atas bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai F_{hitung} sebesar $42,989$ dengan nilai F_{tabel} sebesar $3,12$. Variabel bukti fisik dan ketanggapan karyawan memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($42,989 > 3,12$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis ketiga diterima dan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dan ketanggapan karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel IV.18 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan sebesar $0,528$ atau $52,8\%$ pengaruh yang ditimbulkan oleh bukti fisik dan ketanggapan karyawan, sisanya $47,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji secara parsial, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel bukti fisik memiliki nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,436 > 1,665$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis pertama diterima karena, dengan bukti fisik yang baik, maka kepuasan nasabah menjadi lebih tinggi.
2. Berdasarkan hasil uji secara parsial, ketanggapan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel ketanggapan memiliki nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,964 > 1,665$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis kedua diterima karena, apabila ketanggapan karyawan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi.
3. Berdasarkan hasil uji secara simultan, bukti fisik dan ketanggapan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel bukti fisik dan ketanggapan karyawan memiliki nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($42,989 > 3,12$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis ketiga diterima. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0, 528 atau 52,8% dan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan bukti fisik, PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan perlu meningkatkan fasilitas yang sudah disediakan saat ini, seperti menambah kursi tunggu agar tidak ada lagi nasabah yang berdiri ketika sedang menunggu antrian, menambah fasilitas ATM, memperluas area parkir dan menyediakan sarana ibadah dan toilet untuk umum yang mudah dijangkau.
2. Berkaitan dengan ketanggapan karyawan, PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan perlu meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan dengan cara menambah personil pada bagian *front office* yaitu *teller* dan *customer service* agar tidak ada lagi nasabah yang mengeluh saat terjadi antrian panjang dan karyawan harus memiliki pengetahuan yang cukup agar dapat menjawab pertanyaan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menggunakan variabel yang berbeda agar dapat memperoleh informasi yang lebih banyak tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

Farida, Nur Laili. “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk”. *Jurnal Ekonomi* Vol. 01. Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI. 2017.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2009.

_____. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi ke 5*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.

Hardiyati, Ratih. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebuh Teh Pagilaran”. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. 2010.

Ikhsan, Arfan et.al. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Bandung: Citapustaka Media. 2014.

Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2009.

Juliandi, Azuar et.al. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU Press. 2015.

Jumanto, Vincent. “Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. NICO Mart Tanjung Balai”. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia. 2015.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga. 2009.

Mubarokati, Maulani. “Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Servqual”. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU. 2017.

Priyatno, Duwi. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom. 2011.

Rianto, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016.

Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana. 2015.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi ke 3*. Yogyakarta: ANDI. 2008.

_____. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI. 2014.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI. 2015.

_____. *Pemasaran Strategik, Edisi ke 2*. Yogyakarta: ANDI. 2012.

_____. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI. 2011.

Zainurossalamia, Saida. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Kaltim Cabang Pembantu Kota Bangun”. Jurnal Eksekutif Vol. 11. Samarinda: Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman. 2014.

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>

LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Tania Karina
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 04 Januari 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Status : Belum Menikah
Pendidikan Terakhir : SMA Swasta Dharmawangsa Medan
Alamat : Jl. Bilal Gg. Al-Muttaqin No. 7H Medan Timur
No. Telp/Hp : 085765074600

Nama Orang Tua

Ayah : Hendra Sudihardi
Ibu : Sri Surya Dewi
Alamat : Jl. Bilal Gg. Al-Muttaqin No. 7H Medan Timur

Pendidikan

Tahun 2001-2003 : TK Al-Muttaqin
Tahun 2003-2009 : SD Negeri 060878
Tahun 2009-2012 : SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan
Tahun 2012-2015 : SMA Swasta Dharmawangsa Medan
Tahun 2015-2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Maret 2019
Yang Menyertakan

Tania Karina

Medan, 29 Januari 2019

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah

PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi guna memperoleh gelar sarjana saya Tania Karina mahasiswi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara bermaksud melakukan penelitian sebagai tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)”**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon agar Bapak/Ibu/Sdr/i berkenan mengisi daftar pernyataan sebagai sumber informasi yang akan saya gunakan dalam penelitian. Data yang saya peroleh semata-mata hanya untuk keperluan penyusunan skripsi.

Demikianlah pengantar ini saya buat, atas bantuan dan kerja samanya saya sampaikan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Hormat Saya,
Peneliti

(Tania Karina)

A. Data Responden

Petunjuk pengisian: Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu kotak yang tersedia di bawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ < 20 th ☐ 20 – 30 th
☐ 31 – 50 th ☐ > 50 th
4. Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Pensiunan ☐ Lainnya
5. Pendidikan Terakhir : ☐ SLTA ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
6. Pertama Kenal BNI Syariah : ☐ Teman/Saudara/Relasi ☐ Brosur
☐ Televisi/Radio ☐ Koran/Majalah
☐ Staff Bank ☐ Lainnya
7. Lama Menjadi Nasabah : ☐ < 1 th ☐ 1 - 2 th ☐ 2 – 3 th
☐ 3 – 4 th ☐ > 4 th
8. Status Nasabah : ☐ Penabung ☐ Peminjam
☐ Pengguna jasa lainnya

B. Tingkat Kepuasan

Petunjuk pengisian: Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu kolom yang tersedia di bawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	Pernyataan	Jawaban				
	Bukti Fisik	SS	S	N	TS	STS
1.	Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik strategis dan mudah dijangkau					
2.	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik berpenampilan rapi					
3.	Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern					
4.	Ruangan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik tertata rapi					
5.	Ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik bersih dan nyaman					
6.	Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki tempat parkir yang memadai dan luas					
7.	Fasilitas ATM yang mudah dijangkau					
8.	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
No.	Ketanggapan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik mengucapkan salam di awal transaksi dan melayani nasabah dengan sopan dan ramah					
2.	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik merespon permintaan transaksi dengan cepat					

3.	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memberikan informasi dengan baik kepada nasabah					
4.	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah					
5.	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik melayani nasabah dengan urutan kedatangan					
6.	Satpam Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi					
7.	Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik memiliki keberadaan kotak saran					
8.	Tersedianya saluran telepon dan email untuk melayani keluhan nasabah secara online					
No.	Kepuasan Nasabah	SS	S	N	TS	STS
1.	Anda merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik					
2.	Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik					
3.	Anda merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik					
4.	Anda merasa puas terhadap produk tabungan Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik sehingga Anda tetap bertahan sebagai nasabahnya					
5.	Anda merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam setiap transaksi di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik					
6.	Anda merasa puas dengan bagi hasil yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik					
7.	Anda akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik					
8.	Anda yakin bahwa keputusan menabung di Bank BNI Syariah Cabang Medan Adam Malik merupakan keputusan yang baik					

LAMPIRAN

Tabel Jawaban Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Pertama Kenal BNI Syariah	Lama Menjadi Nasabah	Status Nasabah
1	2	2	2	1	1	2	1
2	2	2	4	1	5	3	1
3	1	3	3	1	1	2	2
4	1	3	3	2	2	3	2
5	2	3	1	3	4	3	2
6	2	1	4	1	1	1	1
7	1	2	2	1	5	1	1
8	2	2	2	2	3	3	1
9	2	2	4	1	2	2	1
10	1	4	5	3	2	4	3
11	1	3	2	2	4	2	1
12	2	3	1	3	1	3	2
13	2	4	5	3	1	5	3
14	2	2	2	1	5	2	1
15	1	4	6	1	2	3	1
16	2	2	1	3	3	3	2
17	1	2	3	2	5	2	3
18	2	1	4	1	1	1	1
19	1	2	2	1	5	1	1
20	2	2	1	3	5	3	1
21	1	3	2	2	1	3	2
22	1	3	3	2	2	3	2
23	2	3	6	1	1	2	1
24	1	2	1	3	5	1	1
25	2	4	5	3	1	5	3
26	1	2	2	2	5	1	1
27	2	1	4	1	1	1	1
28	1	2	2	3	6	1	1
29	2	2	1	3	2	2	1
30	2	3	6	1	3	3	1
31	1	3	3	1	2	2	2
32	2	3	1	3	2	3	2
33	2	2	2	3	1	3	1
34	1	2	3	2	5	1	3
35	2	2	4	1	6	2	1
36	1	4	3	1	4	5	3
37	1	4	3	1	4	5	3
38	2	2	1	3	6	2	1
39	2	3	3	2	4	3	3
40	2	3	6	1	2	3	1
41	1	3	1	3	2	2	2

42	2	2	4	1	1	2	1
43	1	2	3	1	5	2	3
44	2	3	2	1	6	3	1
45	1	3	3	2	2	2	2
46	2	3	1	3	2	3	2
47	2	4	6	1	4	5	1
48	2	1	4	1	1	1	1
49	1	3	2	4	2	2	2
50	1	2	3	2	5	1	2
51	2	2	1	3	2	2	1
52	2	3	2	4	2	2	1
53	2	3	2	4	1	3	1
54	2	3	6	1	6	3	1
55	1	4	5	3	4	5	3
56	1	2	2	2	3	1	1
57	2	3	1	3	4	2	2
58	1	2	3	1	1	1	1
59	2	3	2	2	3	3	1
60	1	2	3	1	5	1	2
61	2	2	4	1	4	1	1
62	1	3	2	3	2	2	1
63	2	3	3	2	2	3	2
64	2	2	6	1	1	2	1
65	1	2	2	1	1	1	1
66	1	3	1	3	4	2	2
67	2	3	1	3	4	3	2
68	2	3	2	2	5	3	1
69	2	2	3	2	4	3	1
70	2	3	3	3	2	4	2
71	1	2	3	1	1	1	2
72	1	2	1	3	1	1	2
73	2	4	3	1	2	5	3
74	1	2	2	1	3	2	1
75	2	4	2	4	4	5	1
76	1	2	3	1	1	1	2
77	2	3	6	1	2	2	1
78	2	3	3	2	4	2	2
79	2	2	6	1	1	2	1
80	2	3	1	3	4	2	2

LAMPIRAN

Tabel Skor Angket Untuk Variabel Bukti Fisik (X_1)

No	Bukti Fisik (X_1)								Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	
1	5	5	4	5	5	4	4	4	36
2	5	5	5	5	5	4	5	4	38
3	4	5	4	4	4	4	4	3	32
4	4	3	3	4	4	3	4	4	29
5	4	5	4	5	5	4	4	4	35
6	4	4	4	4	4	3	3	4	30
7	4	5	5	3	4	2	1	2	26
8	4	5	5	4	4	3	4	3	32
9	3	3	4	3	4	4	3	4	28
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	4	5	5	4	4	5	37
12	5	5	5	5	5	5	4	4	38
13	4	3	3	4	4	3	3	4	28
14	2	4	4	4	4	4	4	4	30
15	3	4	4	4	4	4	3	3	29
16	4	4	4	4	4	3	3	3	29
17	5	5	4	3	3	4	4	5	33
18	2	4	4	4	4	4	4	4	30
19	3	4	4	4	3	4	4	4	30
20	4	5	5	5	4	4	4	5	36
21	4	4	5	5	5	4	5	4	36
22	4	4	5	5	5	5	5	4	37
23	4	5	4	4	5	4	4	4	34
24	4	5	5	4	4	3	3	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	5	5	4	4	3	4	4	33
27	3	4	4	4	4	4	4	3	30
28	4	4	4	5	4	4	4	3	32
29	4	4	4	3	4	3	4	3	29
30	4	4	4	4	4	2	2	4	28
31	5	5	3	4	4	3	3	3	30
32	4	3	3	3	3	3	3	4	26
33	4	3	3	3	4	3	3	4	27
34	3	5	5	5	5	3	3	4	33
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	3	4	5	3	3	4	30
37	4	5	4	4	5	4	3	4	33
38	3	4	4	4	4	3	4	3	29
39	2	3	4	5	4	2	2	4	26
40	4	4	4	4	4	3	4	3	30
41	2	4	4	3	5	2	1	1	22
42	3	5	4	4	4	2	2	4	28

43	4	4	4	4	4	2	2	3	27
44	5	5	5	5	5	3	3	3	34
45	2	5	3	5	5	2	2	3	27
46	5	4	4	4	3	2	4	3	29
47	4	4	4	4	4	3	3	3	29
48	2	5	4	5	5	2	2	4	29
49	4	4	4	4	4	3	4	3	30
50	3	5	3	5	4	2	2	4	28
51	5	5	4	5	5	4	4	4	36
52	5	5	5	5	5	4	5	4	38
53	4	5	4	4	4	4	4	3	32
54	4	4	3	5	5	3	3	5	32
55	3	5	4	5	5	2	2	4	30
56	5	5	4	5	4	4	4	5	36
57	2	5	4	5	5	2	3	4	30
58	3	4	4	5	5	3	3	5	32
59	5	5	4	5	5	5	4	5	38
60	4	5	5	5	5	4	3	5	36
61	4	4	4	5	5	3	4	5	34
62	2	5	5	5	5	3	2	3	30
63	5	5	5	5	5	3	3	3	34
64	2	5	3	5	5	2	2	3	27
65	4	4	4	4	4	3	3	3	29
66	5	5	5	5	5	4	4	5	38
67	2	5	3	5	5	3	2	3	28
68	4	5	5	5	5	4	4	4	36
69	4	4	4	4	4	3	3	3	29
70	4	5	5	5	5	4	4	5	37
71	4	4	3	5	5	3	3	5	32
72	3	5	4	5	5	2	2	4	30
73	5	5	4	5	4	4	4	5	36
74	2	5	4	5	5	2	3	4	30
75	3	4	4	5	5	3	3	5	32
76	5	5	4	5	5	5	4	5	38
77	4	5	5	5	5	4	3	5	36
78	4	4	4	5	5	3	4	5	34
79	2	5	5	5	5	3	2	3	30
80	4	4	4	4	4	3	3	4	30

Tabel Skor Angket Untuk Variabel Ketanggapan (X_2)

No	Ketanggapan (X_2)								Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	
1	5	5	4	4	5	5	4	4	36
2	5	5	4	5	5	4	4	4	36
3	5	4	4	3	4	4	4	3	31
4	4	3	4	4	4	4	3	2	28
5	5	4	5	3	4	4	3	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	5	5	5	4	4	5	4	5	37
8	3	4	4	5	4	4	3	3	30
9	5	4	4	4	5	5	4	4	35
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	4	5	5	4	38
12	5	5	5	5	4	5	5	5	39
13	3	4	4	3	4	4	4	4	30
14	4	4	4	4	4	4	3	4	31
15	4	3	4	4	4	3	3	4	29
16	5	5	5	3	4	5	3	5	35
17	5	5	4	4	5	4	4	4	35
18	4	4	4	4	4	4	3	4	31
19	4	4	3	3	4	4	4	4	30
20	3	3	5	4	5	4	4	5	33
21	4	5	5	5	5	4	5	4	37
22	3	3	5	4	5	5	5	5	35
23	5	3	4	4	4	5	4	4	33
24	5	4	5	4	4	4	4	4	34
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	5	4	5	4	4	4	4	5	35
27	3	3	4	4	5	5	3	3	30
28	5	4	4	4	5	5	4	4	35
29	3	4	4	4	4	3	4	4	30
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	2	3	3	3	4	3	2	4	24
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	5	5	3	3	5	5	4	4	34
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	5	4	4	4	4	4	4	3	32
37	4	4	5	4	5	4	4	4	34
38	4	4	5	4	4	4	4	5	34
39	4	2	4	2	4	4	2	1	23
40	4	4	4	4	5	4	3	4	32
41	1	3	4	3	5	4	1	5	26
42	5	3	4	3	5	5	2	3	30
43	5	4	4	3	5	4	3	4	32

44	5	3	5	4	5	5	4	5	36
45	5	3	4	3	5	5	2	3	30
46	4	3	4	3	4	3	3	5	29
47	4	3	3	3	3	3	4	4	27
48	5	4	5	4	5	5	3	3	34
49	4	4	5	5	5	4	3	4	34
50	5	3	4	3	3	5	2	3	28
51	5	4	4	4	5	5	3	3	33
52	5	5	4	5	5	4	3	4	35
53	5	4	4	3	4	4	4	3	31
54	4	4	4	3	4	4	3	3	29
55	5	5	5	4	5	5	3	4	36
56	5	4	4	4	5	5	2	3	32
57	4	4	4	3	4	4	3	4	30
58	5	4	5	4	5	4	3	4	34
59	5	4	5	5	5	5	4	5	38
60	4	4	4	3	5	5	3	5	33
61	5	4	5	3	4	4	3	4	32
62	4	4	4	4	4	4	3	4	31
63	4	4	5	5	5	4	3	4	34
64	4	3	4	3	4	3	3	5	29
65	4	4	4	3	4	4	3	4	30
66	5	4	5	5	5	5	4	5	38
67	4	4	4	3	4	4	3	4	30
68	5	4	4	4	4	4	3	4	32
69	5	4	4	3	4	4	3	4	31
70	5	4	5	4	5	5	4	5	37
71	4	4	4	3	4	4	3	3	29
72	5	5	5	4	5	5	3	4	36
73	5	4	4	4	5	5	2	3	32
74	4	4	4	3	4	4	3	4	30
75	5	4	5	4	5	4	3	4	34
76	5	4	5	5	5	5	4	5	38
77	4	4	4	3	5	5	3	5	33
78	5	4	5	3	4	4	3	4	32
79	4	4	4	4	4	4	3	4	31
80	5	4	5	4	5	5	3	3	34

Tabel Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Kepuasan Nasabah (Y)								Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	
1	4	4	4	5	4	5	5	5	36
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	3	3	3	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	4	4	5	5	4	3	4	3	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	5	5	3	3	4	5	33
8	4	4	4	5	5	4	4	5	35
9	4	4	4	3	3	3	3	4	28
10	4	4	5	5	5	5	5	5	38
11	5	5	4	5	4	5	4	4	36
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	4	3	3	4	3	3	4	28
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	4	5	4	4	5	4	3	4	33
16	4	5	3	5	3	5	3	5	33
17	3	4	5	5	4	5	4	5	35
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	4	4	3	4	3	4	3	3	28
20	4	5	5	5	4	4	5	4	36
21	4	5	4	5	5	5	4	3	35
22	5	5	5	5	4	5	3	3	35
23	4	4	3	4	4	4	3	5	31
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	5	4	5	4	4	4	34
26	4	4	4	4	4	4	4	5	33
27	3	3	4	3	4	3	3	3	26
28	4	4	4	4	5	4	3	4	32
29	3	3	4	2	2	4	3	3	24
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	3	3	3	4	3	2	3	3	24
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	4	5	3	3	4	4	3	5	31
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	4	5	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	3	4	4	4	4	31
38	4	4	3	3	4	4	4	3	29
39	2	4	3	3	2	2	4	3	23
40	5	4	4	4	4	4	4	5	34
41	3	1	2	2	4	1	2	2	17
42	5	5	4	4	4	5	5	4	36
43	5	4	4	5	4	5	5	4	36

44	5	5	4	4	5	5	5	5	38
45	5	4	4	3	4	4	4	4	32
46	4	4	4	5	4	3	3	3	30
47	4	4	3	3	3	3	4	4	28
48	5	5	4	4	4	5	5	5	37
49	4	4	3	3	5	3	4	4	30
50	5	4	2	4	3	4	4	4	30
51	4	4	4	4	4	5	5	5	35
52	5	5	4	5	5	5	5	5	39
53	4	4	3	3	3	4	4	4	29
54	5	4	3	4	4	5	4	4	33
55	5	5	3	4	4	5	5	4	35
56	5	4	3	4	5	5	5	5	36
57	5	4	3	5	5	5	4	5	36
58	4	5	3	4	4	4	4	4	32
59	5	5	4	5	5	5	5	5	39
60	4	4	3	4	4	4	4	4	31
61	5	4	3	4	4	5	3	4	32
62	4	4	3	3	4	3	3	3	27
63	5	5	4	4	4	5	4	4	35
64	5	4	3	4	4	5	5	4	34
65	5	4	3	4	4	5	3	4	32
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	5	4	4	3	4	4	4	4	32
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	3	3	5	4	4	4	31
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	4	3	4	4	5	4	4	33
72	5	5	3	4	4	5	5	4	35
73	5	4	3	4	5	5	5	5	36
74	5	4	3	5	5	5	4	5	36
75	4	5	3	4	4	4	4	4	32
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	5	5	4	4	5	5	4	4	36
78	5	4	3	4	4	5	3	4	32
79	4	4	4	3	4	4	4	4	31
80	5	4	4	4	5	5	4	4	35

LAMPIRAN

Frekuensi Tabel Karakteristik Responden Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Pertama Kenal BNI Syariah	Lama Menjadi Nasabah	Status Nasabah
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	41,3	41,3	41,3
	Perempuan	47	58,8	58,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	4	5,0	5,0	5,0
	20-30 Tahun	34	42,5	42,5	47,5
	31-50 Tahun	32	40,0	40,0	87,5
	>50 Tahun	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	16	20,0	20,0	20,0
	Pegawai Swasta	21	26,3	26,3	46,3
	Wiraswasta	21	26,3	26,3	72,5
	Pelajar/Mahasiswa	9	11,3	11,3	83,8
	Pensiunan	4	5,0	5,0	88,8
	Lainnya	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	35	43,8	43,8	43,8
	Diploma	17	21,3	21,3	65,0
	Sarjana	24	30,0	30,0	95,0
	Lainnya	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Pertama Kenal BNI Syariah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Teman/Saudara/Relasi	21	26,3	26,3	26,3
	Brosur	20	25,0	25,0	51,3
	Televisi/Radio	6	7,5	7,5	58,8
	Koran/Majalah	15	18,8	18,8	77,5
	Staff Bank	13	16,3	16,3	93,8
	Lainnya	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Tahun	19	23,8	23,8	23,8
	1-2 Tahun	27	33,8	33,8	57,5
	2-3 Tahun	24	30,0	30,0	87,5
	3-4 Tahun	2	2,5	2,5	90,0
	>4 Tahun	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Status Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penabung	44	55,0	55,0	55,0
	Peminjam	25	31,3	31,3	86,3
	Pengguna Jasa Lainnya	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

LAMPIRAN

Frekuensi Tabel Skor Angket

Variabel Bukti Fisik (X_1)

$X_{1.1}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	15,0	15,0	15,0
	N	12	15,0	15,0	30,0
	S	39	48,8	48,8	78,8
	SS	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

$X_{1.2}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7,5	7,5	7,5
	S	31	38,8	38,8	46,3
	SS	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

$X_{1.3}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	15,0	15,0	15,0
	S	47	58,8	58,8	73,8
	SS	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

$X_{1.4}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	8,8	8,8	8,8
	S	31	38,8	38,8	47,5
	SS	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{1.5}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	5,0	5,0	5,0
	S	36	45,0	45,0	50,0
	SS	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{1.6}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	15	18,8	18,8	18,8
	N	31	38,8	38,8	57,5
	S	29	36,3	36,3	93,8
	SS	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{1.7}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,5	2,5	2,5
	TS	13	16,3	16,3	18,8
	N	26	32,5	32,5	51,3
	S	34	42,5	42,5	93,8
	SS	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{1.8}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	TS	1	1,3	1,3	2,5
	N	24	30,0	30,0	32,5
	S	36	45,0	45,0	77,5
	SS	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Variabel Ketanggapan (X_2)

$X_{2.1}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	TS	1	1,3	1,3	2,5
	N	7	8,8	8,8	11,3
	S	30	37,5	37,5	48,8
	SS	41	51,3	51,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

$X_{2.2}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,3	1,3	1,3
	N	16	20,0	20,0	21,3
	S	50	62,5	62,5	83,8
	SS	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

$X_{2.3}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	6,3	6,3	6,3
	S	47	58,8	58,8	65,0
	SS	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

$X_{2.4}$

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,3	1,3	1,3
	N	28	35,0	35,0	36,3
	S	39	48,8	48,8	85,0
	SS	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{2.5}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3,8	3,8	3,8
	S	41	51,3	51,3	55,0
	SS	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{2.6}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	8,8	8,8	8,8
	S	44	55,0	55,0	63,8
	SS	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{2.7}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	TS	7	8,8	8,8	10,0
	N	37	46,3	46,3	56,3
	S	30	37,5	37,5	93,8
	SS	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X_{2.8}

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	TS	1	1,3	1,3	2,5
	N	16	20,0	20,0	22,5
	S	44	55,0	55,0	77,5
	SS	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,3	1,3	1,3
	N	9	11,3	11,3	12,5
	S	38	47,5	47,5	60,0
	SS	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	N	6	7,5	7,5	8,8
	S	50	62,5	62,5	71,3
	SS	23	28,8	28,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,5	2,5	2,5
	N	32	40,0	40,0	42,5
	S	33	41,3	41,3	83,8
	SS	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,5	2,5	2,5
	N	19	23,8	23,8	26,3
	S	37	46,3	46,3	72,5
	SS	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,5	2,5	2,5
	N	12	15,0	15,0	17,5
	S	44	55,0	55,0	72,5
	SS	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	TS	2	2,5	2,5	3,8
	N	13	16,3	16,3	20,0
	S	29	36,3	36,3	56,3
	SS	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,3	1,3	1,3
	N	21	26,3	26,3	27,5
	S	37	46,3	46,3	73,8
	SS	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,3	1,3	1,3
	N	15	18,8	18,8	20,0
	S	39	48,8	48,8	68,8
	SS	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

LAMPIRAN

Hasil Uji Validitas

Variabel Bukti Fisik (X₁)

		Correlations								
		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	item 7	item 8	Skor total
Item 1	Pearson Correlation	1	,141	,211	,006	-,077	,494**	,556**	,295**	,624**
	Sig. (2-tailed)		,212	,061	,956	,498	,000	,000	,008	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 2	Pearson Correlation	,141	1	,433**	,482**	,448**	,139	,011	,099	,496**
	Sig. (2-tailed)	,212		,000	,000	,000	,220	,922	,382	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 3	Pearson Correlation	,211	,433**	1	,246*	,233*	,335**	,282*	,054	,540**
	Sig. (2-tailed)	,061	,000		,028	,037	,002	,011	,634	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 4	Pearson Correlation	,006	,482**	,246*	1	,694**	,149	,131	,443**	,579**
	Sig. (2-tailed)	,956	,000	,028		,000	,188	,246	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 5	Pearson Correlation	-,077	,448**	,233*	,694**	1	,106	-,050	,232*	,443**
	Sig. (2-tailed)	,498	,000	,037	,000		,351	,658	,038	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 6	Pearson Correlation	,494**	,139	,335**	,149	,106	1	,750**	,405**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,220	,002	,188	,351		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 7	Pearson Correlation	,556**	,011	,282*	,131	-,050	,750**	1	,383**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,922	,011	,246	,658	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 8	Pearson Correlation	,295**	,099	,054	,443**	,232*	,405**	,383**	1	,627**
	Sig. (2-tailed)	,008	,382	,634	,000	,038	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Skor total	Pearson Correlation	,624**	,496**	,540**	,579**	,443**	,756**	,713**	,627**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Ketanggapan (X₂)

Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Skor total
Item 1	Pearson Correlation	1	,438**	,347**	,190	,197	,489**	,216	-,039	,582**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,092	,081	,000	,054	,729	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 2	Pearson Correlation	,438**	1	,287**	,439**	,245*	,300**	,423**	,276*	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,000	,028	,007	,000	,013	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 3	Pearson Correlation	,347**	,287**	1	,467**	,368**	,380**	,281*	,366**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,002	,010		,000	,001	,001	,012	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 4	Pearson Correlation	,190	,439**	,467**	1	,390**	,259*	,474**	,262*	,700**
	Sig. (2-tailed)	,092	,000	,000		,000	,020	,000	,019	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 5	Pearson Correlation	,197	,245*	,368**	,390**	1	,541**	,006	,181	,546**
	Sig. (2-tailed)	,081	,028	,001	,000		,000	,958	,109	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 6	Pearson Correlation	,489**	,300**	,380**	,259*	,541**	1	,117	,075	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,001	,020	,000		,302	,506	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 7	Pearson Correlation	,216	,423**	,281*	,474**	,006	,117	1	,400**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,054	,000	,012	,000	,958	,302		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 8	Pearson Correlation	-,039	,276*	,366**	,262*	,181	,075	,400**	1	,525**
	Sig. (2-tailed)	,729	,013	,001	,019	,109	,506	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Skor total	Pearson Correlation	,582**	,692**	,685**	,700**	,546**	,609**	,625**	,525**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations										
		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Skor total
Item 1	Pearson Correlation	1	,569**	,094	,438**	,529**	,728**	,482**	,482**	,727**
	Sig. (2-tailed)		,000	,405	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 2	Pearson Correlation	,569**	1	,370**	,555**	,389**	,646**	,528**	,500**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 3	Pearson Correlation	,094	,370**	1	,518**	,335**	,285*	,399**	,319**	,563**
	Sig. (2-tailed)	,405	,001		,000	,002	,010	,000	,004	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 4	Pearson Correlation	,438**	,555**	,518**	1	,467**	,583**	,484**	,524**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 5	Pearson Correlation	,529**	,389**	,335**	,467**	1	,509**	,438**	,482**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 6	Pearson Correlation	,728**	,646**	,285*	,583**	,509**	1	,606**	,627**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 7	Pearson Correlation	,482**	,528**	,399**	,484**	,438**	,606**	1	,610**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Item 8	Pearson Correlation	,482**	,500**	,319**	,524**	,482**	,627**	,610**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Skor total	Pearson Correlation	,727**	,763**	,563**	,776**	,697**	,849**	,770**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Bukti Fisik (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	27,96	10,214	,423	,731
Item 2	27,26	11,791	,350	,738
Item 3	27,61	11,582	,400	,731
Item 4	27,29	11,347	,443	,724
Item 5	27,28	12,126	,301	,745
Item 6	28,42	9,691	,627	,683
Item 7	28,39	9,734	,553	,699
Item 8	27,86	10,576	,461	,719

Variabel Ketanggapan (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	28,04	8,948	,391	,754
Item 2	28,46	8,859	,571	,720
Item 3	28,11	9,114	,576	,722
Item 4	28,63	8,592	,566	,718
Item 5	27,99	9,683	,412	,747
Item 6	28,13	9,301	,474	,737
Item 7	29,01	8,747	,449	,742
Item 8	28,44	9,312	,330	,764

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	8

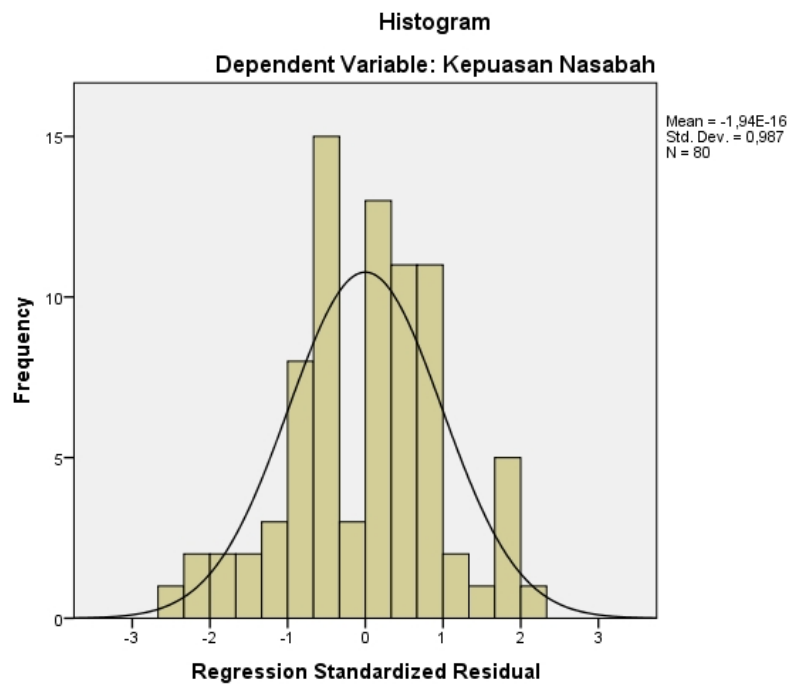
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	28,213	15,992	,638	,868
Item 2	28,300	15,959	,689	,863
Item 3	28,763	16,816	,429	,888
Item 4	28,488	15,240	,690	,862
Item 5	28,400	16,091	,599	,871
Item 6	28,288	14,131	,777	,852
Item 7	28,500	15,418	,685	,863
Item 8	28,375	15,554	,686	,863

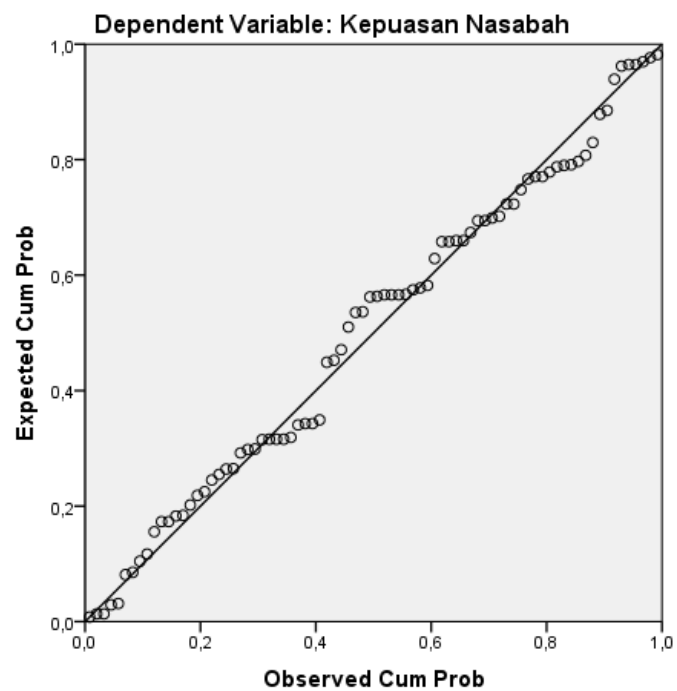
LAMPIRAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,08167492
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,065
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 ^a	,528	,515	3,121

a. Predictors: (Constant), Ketanggapan, Bukti Fisik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	837,709	2	418,855	42,989	,000 ^b
	Residual	750,241	77	9,743		
	Total	1587,950	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Ketanggapan, Bukti Fisik

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,156	3,519		,044	,965		
	Bukti Fisik	,445	,130	,368	3,436	,001	,536	1,866
	Ketanggapan	,562	,142	,424	3,964	,000	,536	1,866

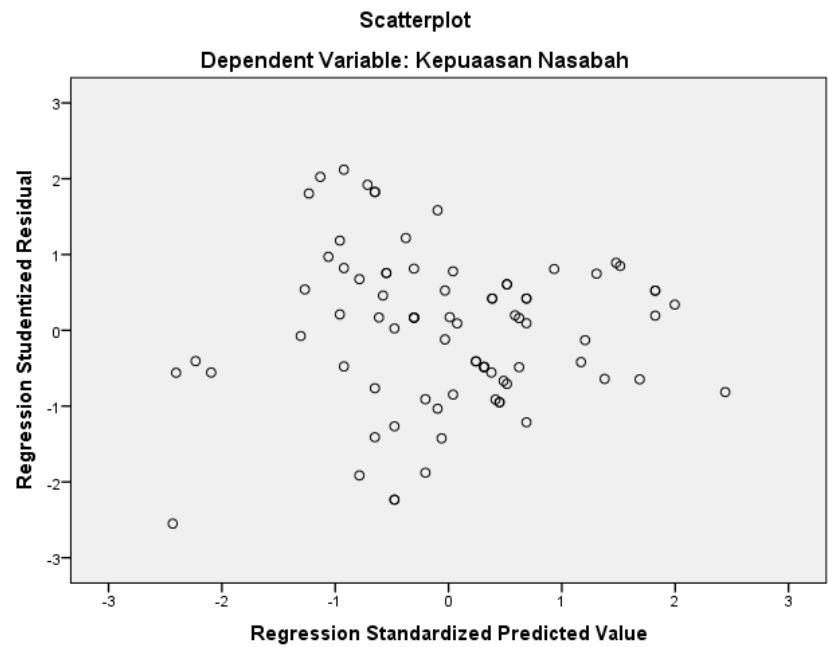
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Bukti Fisik	Ketanggapan
1	1	2,989	1,000	,00	,00	,00
	2	,007	20,803	,89	,33	,04
	3	,004	28,517	,11	,67	,96

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Heteroskedastisitas



LAMPIRAN

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	,156	3,519	
Bukti Fisik	,445	,130	,368
Ketanggapan	,562	,142	,424

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 ^a	,528	,515	3,12144

a. Predictors: (Constant), Ketanggapan, Bukti Fisik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,156	3,519		,044	,965
Bukti Fisik	,445	,130	,368	3,436	,001
Ketanggapan	,562	,142	,424	3,964	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	837,709	2	418,855	42,989	,000 ^b
Residual	750,241	77	9,743		
Total	1587,950	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Ketanggapan, Bukti Fisik

LAMPIRAN

Tabel Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.502	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

LAMPIRAN

Tabel Distribusi F_{tabel} Signifikansi 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)					df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	161	199	216	225	230	41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	52	4.03	3.18	2.78	2.55	3.39
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	53	4.02	3.17	2.78	2.55	3.39
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	54	4.02	3.17	2.78	2.54	3.39
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	55	4.02	3.16	2.77	2.54	3.38
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	56	4.01	3.16	2.77	2.54	3.38
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	57	4.01	3.16	2.77	2.53	3.38
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	58	4.01	3.16	2.76	2.53	3.37
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	59	4.00	3.15	2.76	2.53	3.37
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	60	4.00	3.15	2.76	2.53	3.37
21	4.32	4.47	3.07	2.84	2.68	61	4.00	3.15	2.76	2.52	3.37
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	62	4.00	3.15	2.75	2.52	3.36
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	63	3.99	3.14	2.75	2.52	3.36
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	64	3.99	3.14	2.75	2.52	3.36
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	65	3.99	3.14	2.75	2.51	3.36
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	66	3.99	3.14	2.74	2.51	3.35
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	67	3.98	3.13	2.74	2.51	3.35
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	68	3.98	3.13	2.74	2.51	3.35
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	69	3.98	3.13	2.74	2.50	3.35
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	70	3.98	3.13	2.74	2.50	3.35
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	71	3.98	3.13	2.73	2.50	3.34
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	72	3.97	3.12	2.73	2.50	3.34
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	73	3.97	3.12	2.73	2.50	3.34
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	74	3.97	3.12	2.73	2.50	3.34
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	75	3.97	3.12	2.73	2.49	3.34
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	76	3.97	3.12	2.72	2.49	3.33
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	77	3.97	3.12	2.72	2.49	3.33
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	78	3.96	3.11	2.72	2.49	3.33
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	79	3.96	3.11	2.72	2.49	3.33
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	80	3.96	3.11	2.72	2.49	3.33

LAMPIRAN

Tabel Distribusi t_{tabel} Signifikansi 0,05

$\begin{matrix} \text{Pr} \\ \text{df} \end{matrix}$	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	$\begin{matrix} \text{Pr} \\ \text{df} \end{matrix}$	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.20
1	1.00000	3.07768	6.31375	41	0.68052	1.30254	1.68288
2	0.81650	1.88562	2.91999	42	0.68038	1.30204	1.68195
3	0.76489	1.63774	2.35336	43	0.68024	1.30155	1.68107
4	0.74070	1.53321	2.13185	44	0.68011	1.30109	1.68023
5	0.72669	1.47588	2.01505	45	0.67998	1.30065	1.67943
6	0.71756	1.43976	1.94318	46	0.67986	1.30023	1.67866
7	0.71114	1.41492	1.89458	47	0.67975	1.29982	1.67793
8	0.70639	1.39682	1.85955	48	0.67964	1.29944	1.67722
9	0.70272	1.38303	1.83311	49	0.67953	1.29907	1.67655
10	0.69981	1.37218	1.81246	50	0.67943	1.29871	1.67591
11	0.69745	1.36343	1.79588	51	0.67933	1.29837	1.67528
12	0.69548	1.35622	1.78229	52	0.67924	1.29805	1.67469
13	0.69383	1.35017	1.77093	53	0.67915	1.29773	1.67412
14	0.69242	1.34503	1.76131	54	0.67906	1.29743	1.67356
15	0.69120	1.34061	1.75305	55	0.67898	1.29713	1.67303
16	0.69013	1.33676	1.74588	56	0.67890	1.29685	1.67252
17	0.68290	1.33338	1.73961	57	0.67882	1.29658	1.67203
18	0.68836	1.33039	1.73406	58	0.67874	1.29632	1.67155
19	0.68762	1.32773	1.72913	59	0.67867	1.29607	1.67109
20	0.68695	1.32534	1.72472	60	0.67860	1.29582	1.67065
21	0.68635	1.32319	1.72074	61	0.67853	1.29558	1.67022
22	0.68581	1.32124	1.71714	62	0.67847	1.29536	1.66980
23	0.68531	1.31946	1.71387	63	0.67840	1.29513	1.66940
24	0.68485	1.31784	1.71088	64	0.67834	1.29492	1.66901
25	0.68443	1.31635	1.70814	65	0.67828	1.29471	1.66864
26	0.68404	1.31497	1.70562	66	0.67823	1.29451	1.66827
27	0.68368	1.31370	1.70329	67	0.67817	1.29432	1.66792
28	0.68335	1.31253	1.70113	68	0.67811	1.29413	1.66757
29	0.68304	1.31143	1.69913	69	0.67806	1.29394	1.66724
30	0.68276	1.31042	1.69726	70	0.67801	1.29376	1.66691
31	0.68249	1.30946	1.69552	71	0.67796	1.29359	1.66660
32	0.68223	1.30857	1.69389	72	0.67791	1.29342	1.66629
33	0.68200	1.30774	1.69236	73	0.67787	1.29326	1.66600
34	0.68177	1.30695	1.69092	74	0.67782	1.29310	1.66571
35	0.68156	1.30621	1.68957	75	0.67778	1.29294	1.66543
36	0.68137	1.30551	1.68830	76	0.67773	1.29279	1.66515
37	0.68118	1.30485	1.68709	77	0.67769	1.29264	1.66488
38	0.68100	1.30423	1.68595	78	0.67765	1.29250	1.66462
39	0.68083	1.30364	1.68488	79	0.67761	1.29236	1.66437
40	0.68067	1.30308	1.68385	80	0.67757	1.29222	1.66412

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Tania Karina
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 04 Januari 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswi
Status : Belum Menikah
Pendidikan Terakhir : SMA Swasta Dharmawangsa Medan
Alamat : Jl. Bilal Gg. Al-Muttaqin No. 7H Medan Timur
No. Telp/Hp : 085765074600

Nama Orang Tua

Ayah : Hendra Sudihardi
Ibu : Sri Surya Dewi
Alamat : Jl. Bilal Gg. Al-Muttaqin No. 7H Medan Timur

Pendidikan

Tahun 2001-2003 : TK Al-Muttaqin
Tahun 2003-2009 : SD Negeri 060878
Tahun 2009-2012 : SMP Swasta Laksamana Martadinata Medan
Tahun 2012-2015 : SMA Swasta Dharmawangsa Medan
Tahun 2015-2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 12 Maret 2019

Yang Menyertakan



Tania Karina



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 26./II.3/UMSU-01/F/2019
Lamp : -
Hal : Izin Riset

25 J Awal 1440 H
31 Januari 2019 M

Kepada Yth : Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : Tania Karina
NPM : 1501270110
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Bukti Fisik Dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan

Wakil Dekan I


Zailani, S.Pd.I, MA

CC. File

Medan, 04 Februari 2019

No. : MES/01/204

Lamp : -

Kepada :

**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Agama Islam
Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238**

Hal : Konfirmasi Izin Riset

Surat Saudara No: 26 /II.3/UMSU-01/F/2019

Assalamu 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Menunjuk surat saudara tersebut diatas perihal pokok surat, dengan ini kami beritahukan kepada Saudara bahwa mahasiswa/i dibawah ini :


Nama	: Tania Karina
NPM	: 1501270110
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Agama Islam

Dapat Kami berikan Izin pra riset di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan, untuk pengumpulan data penyusunan skripsi yang berjudul ***"Pengaruh Bukti Fisik Dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)"***. Sehubungan dengan hal tersebut kepada Mahasiswa/i yang akan melaksanakan riset harus mematuhi segala peraturan yang berlaku di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh.

**PT.Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Medan**



Muhammad Ichsan
Operational Manager



Unggulankan Rantai & Tercapailah

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Bapak Dekan Fai UMSU
Di
Tempat

04 Rabiul Awal 1440 H
12 November 2018 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tania Karina
Npm : 1501270110
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,68
Megajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)			
2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Bagi Hasil Simpanan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)			
13/11	Pengaruh Bukti Fisik Dan Ketanggapan Karyawan Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)	Acc. 13/11/2018	Dr. Hj. Sili Mayjani SG. Man	13/11/18

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

(Tania Karina)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id

E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi :
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S. Ag, MA
Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

Nama Mahasiswa : Tania Karina
Npm : 1501270110
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
15 / 12 / 18	Perbaiki Sesuai Arahan - Latar Belakang Masalah - Rumusan Masalah - Tujuan & Manfaat Penelitian - Waktu & Tempat Penelitian - Metode Penelitian		
3 / 1 / 19	Perbaiki Sesuai Arahan - Identifikasi Masalah - Kerangka Berfikir - Hipotesis - Jadwal Penelitian - Populasi & Sampel		
10 / 1 / 19	ACC Proposal		

Medan, ~~21~~ Desember 2018

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal

Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Elis menjawab surat ini agar diketahui
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Rabu, 23 Januari 2019 telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tania Karina
Npm : 1501270110
Semester : VII (Tujuh)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Pengaruh Bukti fisik dan ketanggapan karyawan terhadap kepuasan nasabah
Bab I	Al Quran dan Hadits tentang masalah Runtan masalah
Bab II	Kepuasan nasabah Perbankan syariah
Bab III	Pengaruh masing-masing uji
Lainnya	Walaupun dalam babnya Kritis dibuat lebih komprehensif dan lengkap
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 23 Januari 2019

Tim Seminar

Ketua

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing

Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

Sekretaris

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembahas

Novien Rialdy, SE, MM



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id

E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari Rabu, 23 Januari 2019 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tania Karina
Npm : 1501270110
Semester : VII (Tujuh)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 23 Januari 2019

Tim Seminar

Ketua

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Sekretaris

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembimbing

Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM

Pembahas

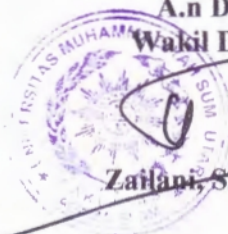
Novien Rialdy, SE, MM

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I

Zailani, S.PdI, MA





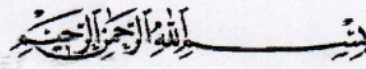
Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



PENGESAHAN PERGANTIAN JUDUL SKRIPSI

Dengan hormat yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama Mahasiswa : Tania Karina
Npm : 1501270110
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Argumentasi Pergantian Judul : Pengurangan kata dalam judul.

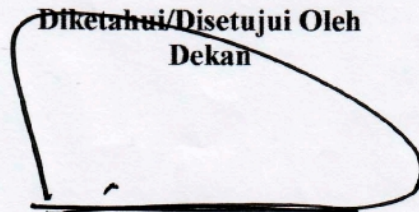
Judul Skripsi : Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan
Karyawan dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah
Cabang Medan)

Telah diganti menjadi : Pengaruh Bukti Fisik dan Ketanggapan Karyawan
Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada
PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan)

Medan, Februari 2019
Hormat Saya

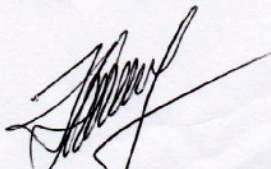

.....Tania Karina

Diketahui/Disetujui Oleh
Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Selamat Pohan, S.Ag, MA